

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



**AUDITORÍA OPERATIVA EN EL PROCESO DE COMPRAS Y SU
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN UNA EMPRESA
DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA, CHICLAYO 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA
JESSICA TATIANA CASTAÑEDA AHUMADA**

**ASESOR
Mgtr. MARIBEL CARRANZA TORRES**

Chiclayo, 2019

DEDICATORIA

A ti Señor que desde el cielo nos guías
para tomar las mejores decisiones.

A mi Madre que aunque lejos me daba
la fuerza de seguir adelante.

A mis hijos Camila y Thiago por el
sacrificio del tiempo dejados disfrutar.

A mi pareja Jorge por todo el apoyo y
paciencia brindada.

Br. J. Tatiana Castañeda Ahumada

AGRADECIMIENTO

Al Señor nuestro Dios que fue quien me dio fuerzas para culminar este reto.

A mis profesores y compañeros por la retroalimentación y experiencias brindadas.

Bach. J. Tatiana Castañeda Ahumada

RESUMEN

La presente investigación “Auditoría operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad de una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017, tuvo como objetivo determinar el efecto de la auditoría operativa del proceso de compras en la rentabilidad en una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, por ende, su metodología se enmarca en un diseño no experimental, empleando un cuestionario que consta de 26 interrogantes con escala de medición Likert complementado con una guía de análisis documental, que permitió recabar información referente al control efectuado en las operaciones de abastecimiento como la tendencia de la rentabilidad, cuyo procesamiento ameritó utilizar programas estadísticos que corroboraron para concluir que aplicar una auditoría operativa a los procedimientos desarrollados en el proceso de compras, propiciará realizar una adecuada planificación de las compras, estimando un presupuesto apropiado que acarrea la adquisición de un determinado bien, lo cual, conlleva a optar por proveedores idóneos que concedan los requerimientos en el periodo exigido con notable calidad, reflejándose en creciente rentabilidad, por ello, existe un grado de relación entre ambas variables de 0.796, valor significativo que indica que la aplicación de controles periódicos en los procesos de compra, conducirá a incrementar la rentabilidad.

Palabras clave: Auditoría Operativa, proceso de compras, Rentabilidad.

ABSTRACT

In the present investigation "Operational audit in the purchasing process and its impact on the profitability of a Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017, aimed to determine the effect of the operational audit of the purchasing process on profitability in a Distribuidora Company of Electric Power, therefore, its methodology is part of a non-experimental design, using a questionnaire that consists of 26 questions with a Likert measurement scale supplemented with a documentary analysis guide, which allowed gathering information regarding the control carried out in the operations of supply as the trend of profitability, whose processing warranted using statistical programs that corroborated to conclude that applying an operational audit to the procedures developed in the procurement process, will lead to an adequate planning of purchases, estimating an appropriate budget that entails the acquisition of a certain good, which leads to opt for suitable suppliers that grant the requirements in the required period with remarkable quality, reflected in increasing profitability, therefore, there is a degree of relationship between both variables of 0.796, significant value that indicates that the application of periodic controls in the purchasing processes will lead to an increase in profitability.

Keywords: Operational Audit, purchasing process, Profitability.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

I.	INTRODUCCIÓN.....	10
II.	MARCO TEÓRICO.....	13
2.1.	Antecedentes.....	13
2.2.	Bases teóricas.....	17
2.2.1.	Auditoría.....	17
2.2.2.	Auditoría operativa.....	20
2.2.3.	Proceso de compras	25
2.2.4.	Rentabilidad.....	29
2.3.	Definición de términos.....	32
III.	METODOLOGÍA.....	34
3.1.	Tipo y nivel de investigación.....	34
3.2.	Diseño de la Investigación.....	34
3.3.	Población, muestreo y muestra.....	34
3.4.	Criterios de selección.....	35
3.5.	Operacionalización de las variables.....	35
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.7.	Procedimientos.....	36
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	37
3.9.	Matriz de consistencia.....	37
3.10.	Consideraciones éticas.....	39
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
4.1.	Resultados.....	40
4.1.1.	Diagnosticar la situación actual en cuanto al control del proceso de compras en la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, de Chiclayo 2017.....	40

4.1.2.	Identificar las principales causas que afectan al control en el proceso de compras y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017.....	47
4.1.3.	Determinar el efecto de la Auditoría Operativa del Proceso de Compras en la Rentabilidad en una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017.....	53
4.1.4.	Proponer medidas para la correcta administración y control del proceso operativo de compras de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017.....	54
4.2.	Discusión.....	55
V.	CONCLUSIONES.....	58
VI.	RECOMENDACIONES.....	59
VII.	LISTA DE REFERENCIAS.....	60
VIII.	ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de la auditoría económica.....	17
Tabla 2. Diferencia entre auditoría interna y operativa.....	20
Tabla 3. Operacionalización de las variables	35
Tabla 4. Matriz de consistencia	38
Tabla 5. Ambiente de control	40
Tabla 6. Evaluación del riesgo	41
Tabla 7. Actividades de control.....	42
Tabla 8. Información y comunicación.....	43
Tabla 9. Supervisión y seguimiento	44
Tabla 10. Auditoría operativa.....	45
Tabla 11. Rentabilidad	46
Tabla 12. Órdenes de compras en el periodo 2017	48
Tabla 13. Orden de compra del Poste Concreto Armado de 8/200/120/240.....	49
Tabla 14. Orden de compra de Media Loza Concreto Armado 1.50/750	49
Tabla 15. Orden de compra de Poste Concreto Armado de 8/300/2/150/270.....	50
Tabla 16. Plazo medio de aprovisionamiento.	51
Tabla 17. Índice de rentabilidad	51
Tabla 18. Prueba de coeficiente correlacional de Pearson	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Componentes del Informe COSO	23
Figura 2. Principios de la evaluación de riesgos	24
Figura 3. Ambiente de control.....	40
Figura 4. Evaluación de los riesgos.....	41
Figura 5. Actividades de control	42
Figura 6. Información y comunicación	43
Figura 7. Supervisión y seguimiento.....	44
Figura 8. Auditoría operativa	45
Figura 9. Rentabilidad	46
Figura 10. Rentabilidad del patrimonio.....	52
Figura 11. Rentabilidad de los activos	53

I. INTRODUCCIÓN

El área de compras en la mayoría de las organizaciones es crítico porque representa un gran porcentaje del gasto total para toda la empresa y porque mantiene a la organización con los bienes y servicios que necesita para operar. El costo de ineficiencias y/o procesos defectuosos puede ser muy alto, pues afecta a toda la organización. Además, la función de compras puede ser especialmente vulnerable al fraude, ya que implica desembolsos de efectivo. En ese sentido las auditorías operativas del departamento de compras pueden ayudar a eliminar el desperdicio, la ineficiencia y el fraude, agregando valor al resultado final de la organización (Drew, 2017).

Un proceso de auditoría operacional es importante pues supone la serie de pasos que un auditor lleva a cabo para evaluar las actividades operacionales de una determinada compañía u otra organización. El proceso es muy similar a los procesos de otras formas de auditoría, como la auditoría financiera, pero el de auditoría operacional es una revisión mucho más profunda del negocio. Por lo general, no se centra en un único departamento o proyecto, porque cada departamento desempeña un papel en el proceso operativo general y está interconectado (Thibodeaux, 2015).

A nivel internacional Deloitte & Touche realizó auditorías operativas por ejemplo, al Plan de Auditoría Operacional del Estado - Oficina de Administración y Presupuesto de Indiana dónde audito el departamento de Ingresos de Indiana para sus agencias de supervisión en 2012. De igual forma a las Instalaciones públicas en el puerto de Seattle, se revisaron los controles de gestión de la operación del estacionamiento público del aeropuerto para garantizar que las transacciones se manejaran correctamente en el garaje del aeropuerto internacional Seattle-Tacoma (Kandarpa, 2017).

En el Perú según Reuters (2016) quien realizó una encuesta a profesionales auditores que laboran en empresas, quienes a su vez dieron evidencia de que el 67% no realiza auditorías preventivas en sus organizaciones, por ende, auditorías del ámbito operativo y financiero tampoco son llevadas a cabo, a pesar de que de acuerdo a la normativa internacional como las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), Normas Internacionales de Auditoría (NIA), Normas Internacionales de Contabilidad (NIC), entre otras, obligan a que las organizaciones ejecuten dichas supervisiones y controles. Ello explica que solo el 42% de los encuestados manifestara que se carece de una cultura de prevención en las empresas peruanas.

La Empresa distribuidora de energía eléctrica S.A. es una empresa peruana que realiza actividades propias del servicio público de electricidad. Fundamentalmente la empresa opera en la distribución y comercialización de energía eléctrica en el área de concesión comprendida en las Regiones de Lambayeque y Cajamarca Centro. Además brinda los servicios asociados a la electricidad orientados a satisfacer las necesidades de sus clientes de manera personalizada.

Dentro de sus facultades se encarga de realizar las compras corporativas de suministros eléctricos y otros para la atención de los clientes y/o usuarios, sin embargo estas compras no se rigen bajo un plan de producción o un plan de inventario lo que con lleva al sobre-stock de existencias, convirtiendo muchos de los materiales en obsolescentes parciales y obsolescentes totales generando grandes pérdidas económicas al ser desvalorizados.

Los inventarios con obsolescencia total al no tener la probabilidad de recuperación de beneficios económicos a través de su enajenación, fueron objeto de una baja contable total en la Empresa distribuidora de energía eléctrica S.A en el año 2015 y 2016 por un valor de S/. 10,461.76 y S/. 1,440.00 respectivamente. Los inventarios con obsolescencia parcial, han sido sujetos a tasación por un perito tasador, en base a esto se estima una pérdida por desvalorización de inventarios en el año 2015 y 2016 de S/. 230,191.37 y S/. 161,798.35 respectivamente.

En ese sentido evidenciar el efecto de una Auditoría operativa en el proceso de compras y rentabilidad de la empresa distribuidora de energía eléctrica, significa un importante alcance para la mejora de las operaciones que en ella se vienen realizando, a fin prevenir riesgos y mejorar la efectividad con que llevan a cabo sus actividades y para ello es necesario hallar la respuesta a nuestra problemática: ¿Cuál es el efecto que tiene de la Auditoría Operativa en el proceso de compras y la Rentabilidad en una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017?.

Así mismo se ha considerado como objetivo general determinar el efecto de la Auditoría Operativa del Proceso de Compras en la Rentabilidad en una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017 y como objetivos específicos :diagnosticar la situación actual en cuanto al control del proceso de compras en la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017; iddentificar las principales causas que afectan al control en el proceso de compras y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017; y proponer medidas para la correcta administración y control del proceso operativo de compras de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017.

La presente investigación justificará la identificación situacional de los procesos de compras ejecutados en la empresa, su capacidad de control y eficiencia en cuanto al

aprovechamiento de los recursos materiales limitados que posee la empresa. La detección oportuna de las fallencias contribuirán a la optimización de su proceso, aprovechamiento de materiales y minimización de costos el cual influirá en una mayor rentabilidad para la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Chegula (2013), en su investigación titulada “*Assessing the Contribution of Operational Auditing in Improving the Effectiveness of Internal Control in Local Government Authorities of Tanzania*”, (Tesis de posgrado), Mzumbe University, Tanzania. El objetivo principal de este estudio fue evaluar la contribución de las operaciones de auditoría para mejorar la efectividad del control interno en LGA de Tanzania. La investigación es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental. Se aplicó técnicas de análisis documental y el cuestionario que fue aplicado a 28 colaboradores, entre personal de trabajo y concejales del consejo del distrito de Kisarawe, los cuales fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se encontró que no se lleva a cabo ninguna auditoría operacional independiente específica en el sistema de control interno del KDC, lo que provoca una ineficacia persistente del SCI causada por algunas debilidades debido a la falta de una evaluación especial del mismo.

Ondieki (2013), en su investigación titulada “*Effect of Internal Audit on Financial Performance of Commercial Banks in Kenya*”, (Tesis de posgrado), Universidad de Nairobi, Kenia. La investigación tuvo como objetivo principal determinar el efecto de la auditoría interna sobre el desempeño financiero en bancos comerciales en Kenia. La investigación es de tipo descriptiva con diseño no experimental de corte transversal. La muestra de estudio lo constituyeron 20 bancos comerciales de Kenia, los cuales se seleccionaron de la siguiente manera: 5 grandes instituciones bancarias, 10 bancos medianos y 5 bancos pequeños los cuales fueron seleccionados de forma probabilística. El estudio seleccionó al gerente en el departamento de finanzas de cada banco a los cuales se les administró un cuestionario para la toma del dato. A partir de los hallazgos, el estudio concluye que las normas de auditoría interna, la independencia de auditoría interna, competencia profesional y control interno tenían una relación positiva con el rendimiento financiero de los bancos comerciales.

Izquierdo (2015), en su investigación titulada “*Auditoría Operativa a la Gestión del Inventario de la Empresa Ecuatoria de Negocios ECUNE S.A.*”, (Tesis de pregrado), Universidad Técnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Tuvo como objetivo principal evaluar los procesos de gestión y control de inventarios, haciendo uso de la aplicación de una auditoría

operativa. La investigación es de tipo descriptiva con diseño no experimental. Las técnicas aplicadas para la recolección de datos fueron el cuestionario y el análisis documental. La investigación determinó que los empleados de la empresa no aplican con totalidad los procedimientos establecidos en sus manuales de operaciones y las funciones con las que cuenta la empresa, así mismo se menciona que la entidad no identifica de forma oportuna los riesgos referentes a los inventarios, lo cual evidencia un mal manejo de sus recursos y por consiguiente perjudica la rentabilidad

de la empresa.

Torres (2015) en su investigación titulada *“El control interno y la rentabilidad en el Departamento de Crédito de la Empresa Domingo's Jean de la ciudad de Pelileo”*, (Tesis de pregrado), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Tuvo como objetivo principal el estudiar el sistema de control interno y rentabilidad en el departamento de créditos de la empresa ya mencionada. La investigación tiene un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional con diseño no experimental. La muestra estuvo conformado por un total de ocho personas los cuales fueron encuestados con el fin de poder determinar la situación de la empresa, También fue aplicado el análisis documental para determinar la rentabilidad de la empresa. La investigación concluyó que la empresa no cuenta con políticas en cuanto a todo el proceso crediticio, que inicia desde la captación del crédito hasta la recuperación de la cartera.

Salem (2017) en su investigación titulada *“Internal Audit and its Impact on Risk Management at the Islamic Banks Listed in Amman Stock Exchange”*, (Tesis postgrado), Al-Balqa Applied University, Jordania. La investigación tiene como objetivo explicar el impacto de la auditoría interna en la gestión de riesgos en los bancos islámicos que cotizan en la Bolsa de Valores de Ammán. La investigación tiene un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental. La población del estudio está compuesta por gerentes financieros y contadores que trabajan en los bancos islámicos que cotizan en la bolsa de Amman. Debido al pequeño número de bancos de la población del estudio, todos ellos se incluyeron en la muestra (100), se distribuyeron cuestionarios entre los participantes de la muestra del estudio, de los cuales (87) se recuperaron. Las principales conclusiones del presente estudio pueden resumirse como el compromiso de los bancos islámicos que figuran en la Bolsa de Valores de Amman con los estándares de auditoría interna relacionados con los atributos en su conjunto. Los resultados también mostraron que las gerencias de auditoría interna en los bancos islámicos

están comprometidas con los estándares de Propósito, autoridad y responsabilidad; el estándar de independencia y objetividad; el nivel de competencia y la debida atención profesional; y el estándar del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad en alto grado.

Cotillo (2013) en su investigación titulada *“La implementación de recomendaciones de la Auditoría Operativa a la Gestión del área de almacenes y el riesgo operativo en las Empresas Industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011”*, (Tesis de posgrado), Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Túcna, Perú. Su objetivo principal fue en determinar si la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa del área de almacenes influye en el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna. La investigación es de tipo descriptiva-explicativo de corte transversal y con la aplicación de un diseño no experimental. Las técnicas para la recolección de datos fueron el análisis documental y la encuesta, los cuales fueron aplicados a 40 servidores administrativos los cuales fueron seleccionados por un muestreo de probabilístico por conveniencia. Para el análisis de los datos aplicaron la prueba de dependencia de chi cuadrado, el cual dio como resultado un valor significativo, concluyendo la influencia que tiene la auditoría operativa en la mejora de la gestión del área de almacenes.

Huamán (2014) en su investigación titulada *“Los efectos de la Auditoría Operativa en la Mejora de la Gestión de la Empresa Petróleos del Perú S.A.”*, (Tesis de posgrado), Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. La investigación tuvo como objetivo identificar los efectos que tiene la auditoría operativa en la mejora de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A. La investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo–explicativo con diseño no experimental. Con la finalidad de cumplir con su objetivo, las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron la encuesta y la entrevista los cuales fueron aplicados a 91 empleados pertenecientes a las diferentes áreas de la empresa los cuales fueron seleccionados mediante un muestreo probabilístico. La investigación llegó a la conclusión de que la auditoría operativa incide en la gestión de la empresa PetroPerú S.A.

Palominno (2015) en su investigación titulada *“Eficiencia Empresarial y su Influencia en el margen de Rentabilidad Operativa de la Empresa EPSASA - Ayacucho, Periodo 2001 al 2013”*, (Tesis de posgrado), Universidad Nacional de Ingeniería, Lima, Perú. La investigación tiene como objetivo principal el demostrar que la eficiencia empresarial influye en el margen

de rentabilidad operativa de la empresa EPSASA – Ayacucho. La investigación es de tipo descriptiva-correlacional puesto que busca medir la influencia que tiene la eficiencia en la rentabilidad; asimismo hace uso de un diseño no experimental. Para la recolección de datos se utilizaron datos de fuentes secundarias de las cuales se procedieron a su procesamiento. La investigación concluyó mediante evidencia empírica, la existencia de relación significativa entre la eficiencia empresarial y la rentabilidad operativa de la empresa EPSASA. El margen de rentabilidad operativa es explicado en un 78.53% por la variable eficiencia empresarial.

Monteza (2014) en su investigación titulada *“Auditoría Operativa Aplicada al área de ventas, en la empresa Pardo's Chicken Chiclayo, para una mayor eficiencia de sus procesos operativos”*, (Tesis de pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. La investigación hizo uso de la Auditoría Operacional, el cual permitirá evaluar los procesos de la empresa el cual ayudará a determinar las áreas con mayor riesgo con la finalidad de mejorar el control de los procesos de producción y ventas. La investigación es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental. La recolección de los datos se hizo en un mismo periodo de tiempo los cuales fueron recolectados de una muestra de cinco trabajadores del área de ventas, además se incluyó el análisis documental. La investigación concluye que la empresa carece de un programa de control interno, el cual puede ocasionar el incumplimiento de sus lineamientos estratégicos.

Arrascue & Matallana (2015) en su investigación titulada, *“Evaluación del ciclo de facturación mediante una auditoría operativa para mejorar la Gestión por Procesos de la Empresa Electro Norte S.A. Chiclayo-2014”*, (Tesis de pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Tuvo como objetivo principal evaluar el ciclo de facturación mediante una auditoría operativa con el fin de mejorar la gestión de procesos. La investigación es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo de corte transversal y con diseño no experimental. Para la toma de datos se utilizó la entrevista a un total de siete trabajadores del área de facturación y el análisis documental; el cual permitió llegar a la conclusión de que la empresa no maneja del todo bien su organización, no cuenta con un adecuado proceso de facturación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Auditoría

Es la actividad que consiste de evaluar de forma objetiva, los procedimientos internos que realizan las organizaciones con respecto a hechos y situación relacionados con el proceso del negocio, para su posterior informe y planes de recuperación (Izquierdo, 2015).

Seoáñez (1999) citado por Arrascue & Matallana (2015), define a la auditoría como la valoración objetiva, sistemática e independiente de las operaciones que realiza una empresa, con la finalidad de determinar la eficacia con lo que se logra los objetivos establecidos y la utilización eficiente de los recursos. La auditoría busca dar recomendaciones para mejorar la gestión en el futuro para la organización.

2.2.1.1. Tipos de auditoría

De la Peña (2011) presenta la siguiente clasificación de auditoría:

Tabla 1. *Clasificación de la auditoría económica*

Según naturaleza del profesional	Auditoría externa
	Auditoría interna
	Auditoría gubernativa
Según la clase de objetivos perseguidos	Auditoría financiera
	Auditoría operativa
Según la amplitud del trabajo y alcance de los procedimientos aplicados	Auditoría completa
	Auditoría parcial
Según su obligatoriedad	Auditoría obligatoria
	Auditoría voluntaria
Según la técnica utilizada	Auditoría por comprobantes
	Auditoría por controles

Fuente: De la Peña (2011)

Elaboración propia

a) Según la naturaleza del profesional

Auditoría externa: Es el servicio que solicita una entidad, realizado por profesionales ajenos a la empresa. Tiene la finalidad de dar opinión profesional respecto a situaciones específicas (Grimaldo, 2014).

Es aquella actividad efectuada por una persona ajena a la organización. Sus funciones consisten en examinar y evaluar las operaciones internas de la organización al cual está prestando el servicio, con el fin de dar opinión confiable y técnica del actual sistema que se va desarrollando, al momento de realizar una auditoría externa esta se puede definir como el proceso de revisión de los estados financieros de una organización, y posiblemente sus disposiciones de gestión, por una persona independiente con el fin de proporcionar seguridad a las partes interesadas de la organización (Bandy, 2014).

Auditoría interna: Es la actividad analítica que se realiza en la empresa, siendo sus propios trabajadores los encargados de diagnosticar la situación actual de la empresa.

IAIA (2018) define a la auditoría como la actividad de aseguramiento que busca dar valor y mejorar las operaciones de una entidad. Aporta con dar ayuda a mejorar la eficacia de los procesos los cuales interviene en el cumplimiento de los objetivos establecidos, entonces se podría definir a la auditoría interna como la función de auditoría establecida dentro de una organización para proporcionar una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta a los gerentes. Tiene la intención de agregar valor y mejorar las operaciones de la organización (Bandy, 2014).

Auditoría gubernativa: Es la actividad de supervisión realizado por diversos organismos del Estado.

Es la supervisan de actividades y operaciones de todas las unidades administrativas, así como sus métodos y actuare con el fin de cumplir objetivos. Los encargados de realizar esta actividad son organismos del Estado (Grimaldo, 2014).

b) Según la clase de objetivos perseguidos

Auditoría financiera: Es la actividad que consiste en la verificación de las cuentas anuales y otros estados financieros, y a través de ellos las operaciones financieras realizadas por el ente contable de la entidad. Tiene la finalidad de emitir una opinión profesional, además de ello se encuentra basado en los riesgos orientados a una oportunidad y la ampliación de la misma en que evaluarán en base a riesgos (Quintero, 2017).

Auditoría operativa: Tiene la finalidad de realizar una evaluación respecto a las políticas de procedimientos y gestiones internas establecidas por la organización, con el fin de mejorar la eficiencia en los procesos de la empresa, es decir, tendrá como única finalidad medir un área en específico en la cual se pueda evaluar el desempeño que esta tenga, al momento de utilizar los recursos de la manera más eficiente posible (Ruiz, 2015).

c) Según sus procedimientos o amplitud del trabajo

Auditoría completa: Su finalidad consiste en dar una opinión sobre de que tan razonable son sus cuentas anuales tomadas en su conjunto, muestra de ello se realiza cuando sucede alguna problemática, incrementos de costos o reclamaciones, donde se debe utilizar la información pertinente y de forma estratégica (Aumatell, 2012).

Auditoría parcial: Es la revisión particular de determinados documentos con el fin de generar informes respecto a ellos, tiene como interés específico a prestar un servicio de manera rápida, se encarga de un solo momento de transacción (Basu, 2009).

d) En función a su obligatoriedad

Auditoría obligatoria: Es aquella auditoría de las cuentas anuales o consolidadas que son solicitadas por derecho por parte de una institución pública o de comunidad.

Auditoría voluntaria: Es aquella auditoría realizada por la empresa de forma discreta con el fin de diagnosticar su estado empresarial.

e) Según técnica utilizada

Auditoría por comprobantes: Es aquella auditoría que utiliza la técnica de revisión documental, que buscan sustento a los hechos que dieron origen a la auditoría.

Auditoría por controles: Es una técnica de auditoría que consiste en evaluar el sistema de control interno y la confianza que genera el mismo hacia el auditor.

2.2.2. Auditoría operativa

Chegula (2013) cita a Derakhshanmehr (2012) quien define a la auditoría operativa como la actividad que da un punto de vista técnico y que identifica las causas de las insuficiencias, debilidades y deficiencias de un sistema que posee una organización y que planea eliminarlas para poder encaminar a la empresa al cumplimiento de sus objetivos organizacionales.

Gray y Manson (2008) definen auditoría operativa como un término usado para mostrar que la auditoría interna moderna se refiere a toda la organización y no solo a finanzas y contabilidad, por lo tanto audita operaciones en general, incluyendo producción, personal, publicidad e investigación y desarrollo . Abarca auditorías de eficiencia y eficacia.

Según Pérez (2013), la auditoría operativa está definida como la agrupación de tareas y actividades direccionadas a mejorar las organizaciones internas, cuya finalidad es incrementar la capacidad de respaldar sus objetivos operativos. Es decir, dentro de la gestión operativa se encontrarán diversas auditorías como en los procesos, entre ellos; producción, distribución, finanzas y recursos humanos.

Sin embargo, una auditoría operativa a veces se define como una extensión de una auditoría financiera. Se puede agregar aquí que aunque los auditores legales pueden confiar en el trabajo realizado por los auditores internos, la firma de los contadores fijos todavía tiene la responsabilidad de certificar la visión fiel de los estados financieros. Del mismo modo, las agencias reguladoras u otras organizaciones interesadas en el cumplimiento generalmente envían sus propios auditores o contratan una auditoría externa. (The Institute of Cost and Works Accountants of India, 2010).

Tabla 2. *Diferencia entre auditoría interna y operativa*

Auditoría interna	Auditoría operativa
Objetivo de cumplimiento.	Identificación del riesgo, objetivo de mejora del proceso.
Enfoque de cuentas financieras	Enfoque empresarial.
Enfoque de auditoría.	Enfoque de eficiencia y mejora
Basado en transacciones.	Basado en procesos.
Enfoque de políticas y procedimientos.	Enfoque de gestión de riesgos
Supervisión presupuestaria del centro de costos.	Responsabilidad por los resultados de mejora del rendimiento
Enfocarse en políticas, transacciones y cumplimiento.	Centrarse en los objetivos, estrategias y procesos de gestión de riesgos

Fuente: The Institute of Cost and Works Accountants of India (2010)

Importancia de la auditoría operativa

Una auditoría operativa puede conducir a una mejor gestión de todos los aspectos de la organización empresarial, ya sea área de producción o área de servicio. Tradicionalmente, las auditorías operacionales se han llevado a cabo por medio de una entrevista de cuestionario a los empleados del departamento. Prácticamente todas las grandes empresas llevan a cabo auditorías operativas en sus principales departamentos de producción y servicios (Pallerola, 2014)

La auditoría financiera dice dónde estaba la entidad y dónde se encuentra en la fecha del balance general. Sin embargo, una auditoría operacional tiende a responder las preguntas sobre por qué la entidad está donde está y cómo llegó allí. Significa la evaluación del desempeño y la eficiencia de la administración. Por lo tanto, la auditoría de operaciones es un proceso para determinar formas de mejorar la producción. Pertenece a la categoría de un servicio de gestión al evaluar las cuatro funciones de la gestión: (1) planificación, (2) organización, (3) dirección y (4) control, la función de cada uno de las funciones tiene una alta importancia de forma que las personas que desempeñan esos cargos muestren un compromiso de la forma que puedan mejorar sus actividades realizarlo de manera eficiente (Vovchenko & Holina, 2017).

Objetivos de la auditoría operativa

El objetivo es ayudar a la organización a realizar funciones de manera más efectiva y económica, centrándose en la eficiencia y la efectividad de las operaciones, también se establece como un sistema de alerta temprana para la detección de problemas potencialmente destructivos (Pallerola, 2014).

La auditoría operacional identifica oportunidades para una mayor eficiencia y economía, y para una mayor eficacia en la realización de procedimientos y operaciones. El objetivo básico de la auditoría operacional es, por lo tanto, familiarizar a los gerentes y los responsables de la toma de decisiones con una mejor información que les ayude de diferentes maneras a realizar mejoras en relación con las metas y objetivos de sus organizaciones. (Chegula, 2013).

La eficiencia, la efectividad y la economía son aspectos que han tenido importancia en la mayoría de las explicaciones de la preocupación de auditoría operativa. Por lo tanto, es

necesario que en esta etapa se brinden explicaciones breves de su significado básico de la siguiente manera:

Eficiencia

Consiste en hacer bien las cosas o sin problemas. Trata en dar el mejor uso a los recursos limitados que posee la organización, considerando los objetivos planteados para la misma. En definitiva, la eficiencia tiene el fin de obtener el mayor y mejor rendimiento usando la mínima cantidad de recursos disponibles que tiene una empresa, con el fin de poder conseguir alcanzar los objetivos institucionales (Esquivel, 2011).

Así mismo Elder et al. (2010) citado por Chegula (2013), definen la eficiencia como la determinación de los recursos que se han utilizado para alcanzar objetivos específicos, y en lo que respecta a la auditoría operativa, debe haber criterios definidos para lo que significa hacer las cosas de manera más eficiente antes de que la auditoría operativa pueda ser significativa.

Efectividad

Se refiere al cumplimiento de los objetivos y metas establecidos por una institución, los cuales deben estar representados por su calidad, la cantidad requerida y en el tiempo indicado, los cuales se rigen mediante una buena planificación oportuna y confiable. Son los fines que busca la empresa; cumplir con sus objetivos en un tiempo determinado. (Esquivel, 2011)

De acuerdo con el Manual de Auditoría Interna de URT LGAs (2005) citado por Chegula (2013), menciona que la efectividad se refiere al grado de éxito en el logro o la realización de los objetivos. Se ocupa principalmente del logro de los objetivos del programa, tanto cuantitativa como cualitativamente.

Concretando las definiciones antes mencionadas, se llega a la propia definición sobre efectividad el cual significa hacer lo correcto, es decir, lograr objetivos. Es la relación entre los resultados reales y los productos planificados, es decir, los objetivos planificados.

Economía

Abil & Onrubia (2015), afirma que mediante un análisis económico, se ha llegado observar que un sistema de precios que sean competitivos, puede llegar a generar una asignación eficiente de todos los recursos. De forma que el mercado competitivo, tiene como una mayor conducción de los recursos, de igual manera se tiene como objetivo la adquisición

de los recursos, de calidad y a un bajo costo, los cuales son necesarios para el proceso productivo en la empresa. Las decisiones de compra están en función a las políticas y objetivos de la empresa.

Chegula (2013) define la economía como el logro de un determinado nivel de resultados con la menor entrada de recursos, lo que significa obtener insumos de la calidad adecuada al menor costo posible.

Componentes de control según COSO

Estupiñán (2014) hace mención que el informe COSO define cinco componentes importantes que son aplicados para un mayor control; dichos componentes son el ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación y finalmente la supervisión junto al seguimiento.

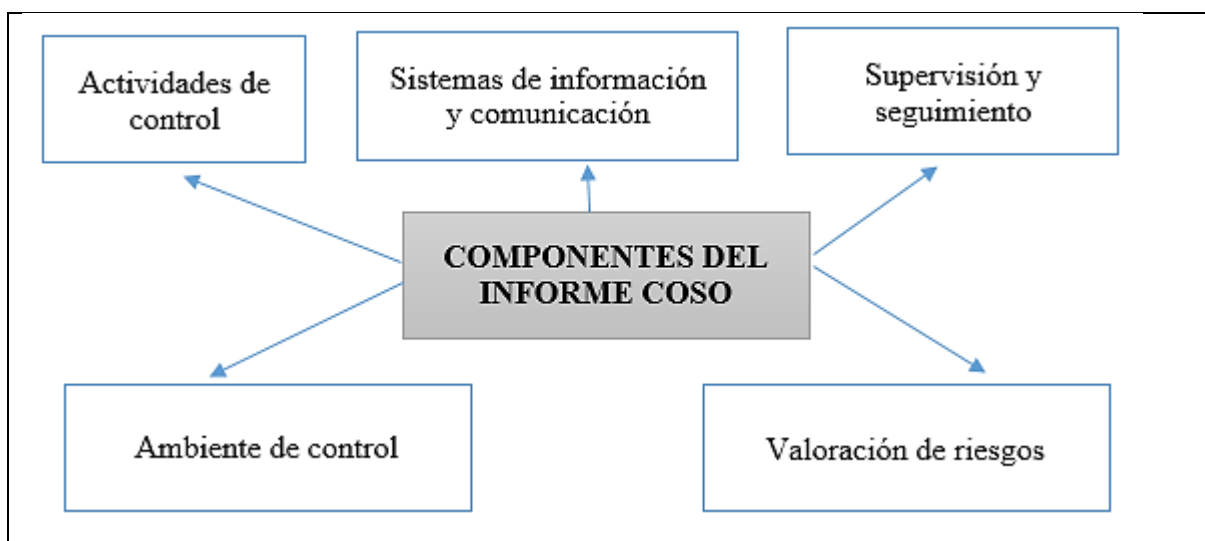


Figura 1. Componentes del Informe COSO

Fuente: Estupiñán (2014)

Ambiente de control

Es el ambiente que cuenta con estructuras bien organizadas, con buenos estándares de seguridad y procesos establecidos para cualquier eventualidad, los cuales forman base principal para un buen control de la organización. Además comprende con valores éticos y la integridad de la organización. El resultado del ambiente de control determinará un impacto relevante en el cumplimiento de los objetivos establecidos, de acuerdo con las señales que la gerencia y la junta

directiva envían sobre la importancia de salvaguardar los activos y la precisión de los informes financieros (Gibson, 2016).

Valoración de riesgo

Los riesgos son eventos muy constantes en los procesos de un negocio, ya sean externos o internos. El término de riesgo se fundamenta en base a la probabilidad de ocurrencia de un evento desafortunado que afecta gravemente al cumplimiento de los objetivos establecidos (Santillana, 2015).

El autor hace mención a las posibles causas que se les atribuye como riesgos para la organización los cuales son:

Los cambios internos en cuestión de los procesos de operaciones.

El nuevo personal puede demorar en el entendimiento de los procedimientos establecidos para el control interno.

Los sistemas de información modernizados, pueden ser de poco entendimiento para los usuarios, generando confusión y posible riesgo en el control interno.

Ingresar a un nuevo mercado, el invertir en algo nuevo o cambiar las actividades de un negocio puede conllevar a incrementar los riesgos de la empresa.

Nuevas tecnologías: El ingreso de nuevas tecnologías en los procesos productivos de los negocios pueden llevar a posibles riesgos.

La reestructuración de la parte operativa, ya sea por disminución de personal o rotación de funciones, son casos que generan nuevos riesgos interno en la organización.

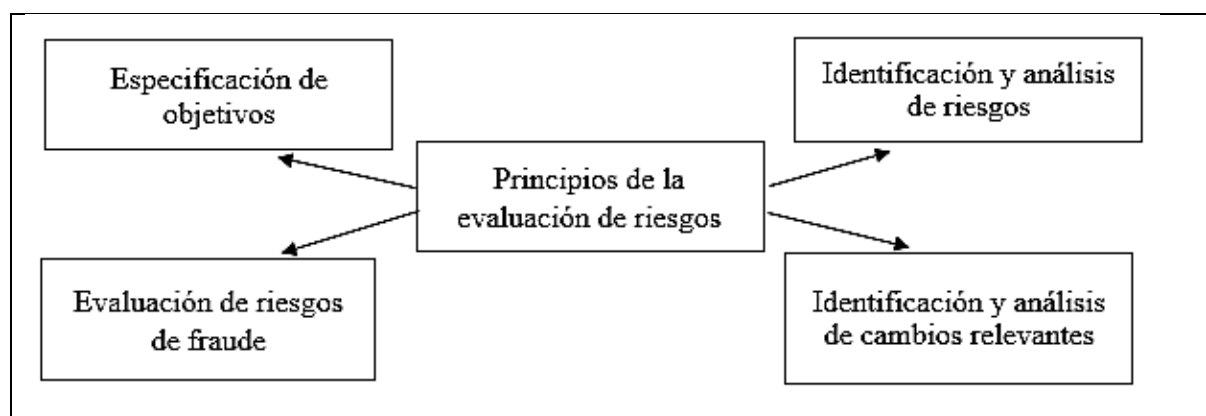


Figura 2. Principios de la evaluación de riesgos

Fuente: Santillana (2015)

Actividades de control

Son actividades establecidas mediante la política y procedimientos administrativos que son planificados por la empresa. Tienen como objetivo el de minimizar los riesgos operacionales que puedan surgir en la organización, con el fin de poder conseguir los objetivos organizacionales. Las actividades de control pueden ser de tipo preventivo o correctivo (Santillana, 2015).

Sistemas de información y comunicación

De acuerdo a lo mencionado por Torrado (2016), un sistema de información y comunicación, viene siendo necesaria ya que gracias a ella se pueden establecer estrategias para abordar un determinado problema y es fundamental para la toma de decisiones. Se le atribuye como soporte para el cumplimiento de los objetivos como mensaje, que sirve para compartir y obtener información, siendo esta indispensable para la interacción organizacional,

Supervisión y seguimiento

Es el último componente que se encarga de supervisar que todos los demás componentes y criterios que se haya desarrollado según lo esperado, es decir que estén presentes y estén funcionando de la mejor manera. Consiste en evaluar el avance de actividades individual o colectiva, que son utilizadas para el funcionamiento de la organización (COSO, 2013).

2.2.3. Proceso de compras

Concepto de compras

Consiste en la acción de adquirir y hacer propio algo, para satisfacción y propio beneficio. Inicia en la determinación del objeto de necesidad y termina pagando un valor monetario establecido por el mercado (Sangri, 2014).

Otra definición de compra, es la operación que involucra la ubicación del proveedor, la adquisición de los materiales según la necesidad de la persona o negocio y el mutuo acuerdo en las condiciones de pago (Anaya, 2016).

Funciones básicas

La responsabilidad asignada al departamento de compras, es proveer productos y servicios de buena calidad y a un buen precio, en el lugar y momento pactado con el proveedor externo, en el contrato al momento de la compra. (Santillana, 2015)

Importancia de las compras

Radica en la capacidad de generar éxito en las empresas, puesto que es el factor determinante para la diferenciación con la competencia. Las empresas necesitan los materiales y refacciones para el buen funcionamiento de la producción y distribución de sus productos o servicios (Sangri, 2014).

Asegura el normal abastecimiento según los requerimientos de insumos y materiales de la empresa. Así mismo colabora en la administración de los recursos materiales y financieros de la empresa (Santillana, 2015).

Según lo mencionado anteriormente, la importancia de las compras radica en el buen abastecimiento de los recursos necesarios que intervienen en el proceso del negocio. No contar con los recursos para el correcto desempeño del proceso, se considera un riesgo el cual puede influir en rendimiento de los procesos operativo y a la falta de cumplimiento de los objetivos establecidos.

Objetivos

El objetivo principal del área de compras de toda organización es adquirir los recursos materiales de la mejor calidad y al mejor precio.

Ciclo de compras

El proceso de compras de una empresa, no es tarea fácil, la empresa debe contar con un manual de procedimientos para abordar dicho proceso de la mejor manera.

Santillana (2015) enlista los pasos para la realización de las compras en una empresa.

Determinación de las necesidades: La decisión está en función de las necesidades específicas, que va desde las que producto, las cantidades necesarias, la calidad y el tiempo especificado de entrega.

Autorización de las compras: El segundo paso consiste en solicitar la autorización al área de finanzas, para proceder a la compra.

Ejecución de las compras: Es la fase en donde los responsables del abastecimiento, buscan a los proveedores que consideren para proporcionar los materiales requeridos.

Seguimiento: Es una fase donde se aplica un control de seguimiento por parte del grupo de compras.

Completar la entrega: Consiste en verificar si los materiales solicitados cumplen con los requisitos acordados, Si por un caso no sea lo solicitado, se procederá con el reclamo respectivo.

Liquidación: Es la fase donde concluye el proceso de compra, en ella se realiza el pago correspondiente al proveedor por el servicio brindado.

Actividades principales dentro del Proceso de compras

Según (Pérez, 2014) las principales actividades que involucran el proceso de compra son:

a) Solicitud del pedido

Corresponde a la primera etapa, inicia cuando el área de abastecimiento recibe la solicitud de compra por parte del área que requiere de dichos recursos, donde detalla las características técnicas que deben tener los bienes o servicios, unidades de medida, cantidad de unidades, precio de venta, nombre del proveedor y el nombre del bien o servicio. Esta solicitud debe contar con la firma de los actores involucrados como el proveedor, comprador, jefes de las áreas de almacén y abastecimiento. En esta etapa el área de compras debe desarrollar una gestión eficiente, donde prime la planificación y organización, de forma que el tiempo del pedido se ciña a las necesidades del área solicitante, no llegando los bienes o servicios tiempo después de

cuando se pidió, puesto que ello pondría en peligro el funcionamiento de las operaciones de la empresa.

b) Verificación de disponibilidad presupuestal

Realizada la solicitud del pedido lo siguiente es evaluar si la oficina de presupuesto cuenta con los recursos económicos para solventarlos, con lo cual es necesario calcular el costo medio de orden de compra, siendo su equivalente al total de solicitudes de compras sobre el monto que cada una representa; además del saldo total que significa la compra; con ello se comparará la prioridad y ventaja económica que se tiene al aceptar tal o cual solicitud. Así mismo la empresa revisa junto al encargado de presupuestos y costos la disponibilidad de la organización de asumir dichos montos. En caso de no ser posible, se gestionará el abrir una nueva partida o realizar un traslado presupuestal a fin de no afectar el normal funcionamiento de las actividades.

c) Solicitud de cotizaciones

Esta etapa consiste en solicitar por medios directos o indirectos de comunicación, tales como e-mail, fax, llamadas, visita presencial, entre otros; las cotizaciones de la solicitud de compra que cada proveedor ofrece, para lo cual es importante que antes de llevarlo a cabo, se cuente con un diagnóstico de la fecha y cantidad de dicho producto o bien que necesita la empresa para continuar operando, es decir, calcular los movimientos de sus inventarios a fin de conocer con exactitud cada cuanto tiempo estos deben abastecerse. Con lo anterior la empresa esta presta a gestionar las cotizaciones, las cuales se ceñirán al volumen y monto de lo solicitado. Vale mencionar que esta etapa pueda tomar subetapas vinculadas a requisitos específicos que dan paso a un número mínimo de cotizaciones, licitaciones, puestas al postor, entre otras.

d) Análisis de cotizaciones y elección del proveedor

El analizar las cotizaciones recibidas es función del organismo responsable de compras y se inicia con la validación de los proveedores registrados en el proceso de compra, y de los cuales la organización debe tener información suficiente respecto a antecedentes de abastecimientos que éstos han realizado, dando paso a tipos de proveedores tales como: proveedor real (aquel con el que ya se ha tenido transacciones comerciales) y proveedor potencial (aquel con potencial de convertirse en un futuro abastecedor). Posteriormente se elige al proveedor luego que se equiparan las propuestas o cotizaciones considerando aspectos como:

precio, calidad, condiciones de pago, descuentos, plazos de entrega, confianza en la entrega, entre otros. Los últimos dos aspectos son componentes claves pues garantiza a la empresa la entrega oportuna de los productos o bienes que solicitó, por lo que es factible de ser calculado teniendo la proporción de pedidos cumplidos en el tiempo estipulado, del total requerido.

e) Trámite del orden de compra

Seleccionado el proveedor que proporcionará los productos o bienes que la empresa necesita, se prosigue a elaborar el orden de compra con la autorización de la junta directiva de la organización, para luego enviársela al abastecedor y así éste envíe lo solicitado.

f) Seguimiento de la compra

La última etapa del proceso de compras refiere a que enviada la orden de compra se debe iniciar la supervisión de la llegada de la mercancía al almacén de la empresa, de manera que se controle la recepción de los solicitado verificando las cantidad correctas y la calidad según las características específicas que se detallaron en la orden de compra.

Pasado todas las etapas anteriormente detalladas es que se puede calcular el Período medio de aprovisionamiento (PMA), el cual consiste en el tiempo transcurrido des que la empresa compra los productos, bienes o mercancías hasta que la incorpora en el proceso de producción; lo que a su vez le permitirá conocer cada cuánto tiempo se debe acudir al proveedor para comprar o abastecerse nuevamente.

2.2.4. Rentabilidad

Alles (2010), Es el indicador que demuestra el crecimiento empresarial, no solo en empresas lucrativas, sino tambien en empresas sin fines de lucro. Por tanto es la ganancia que se optiene a partir de ingresos y la reducción de los costos en la operaión productiva.

La Real Academia Española define la rentabilidad como la cualidad o capacidad que se tiene por generar beneficio de un activo en determinada operación. Es el indicador que mide la utilidad generada por una inversión (RAE, 2017).

Así mismo Soria (2014) se refiere a la rentabilidad como la optimización de los recursos escasos; maximizando su actividad productiva considerando los fondos y activos de la empresa.

Flores (2013) lo define como aquel un elemento que permite determinar una unidad de medida de las utilidades de la empresa sobre los gastos que esta pueda llegar a tener, por lo general la rentabilidad es medida por ratios.

Para Robles (2012), consiste en evaluar los estados financieros (balance general y estado de resultados), de forma que se realice una combinación entre las mismas, las cuales pueden ser; dinámica, por ser obtenidas en un periodo determinado, mientras que una combinación entre ambos se denominará estático dinámico. Las razones financieras serán medidas según estos cuatro indicadores: Solvencia, liquidez, endeudamiento y rentabilidad.

Índice de rentabilidad

Es el indicador o indicadores que miden el rendimiento productivo de una empresa. Este indicador permite conocer la eficacia de una empresa en cuando a la generación de valor por parte de sus activos. (Flores, 2013)

Tipos de rentabilidad

Para Córdoba (2012), la rentabilidad es la relación brindada por medio de porcentajes, el cual nos proporciona la cantidad obtenida a lo largo del tiempo por cada unidad del recurso que ha sido invertido. Además, se puede decir que, es el cambio en el valor de un activo, sumado a alguna distribución en efectivo.

Además Ccaccya (2015), muestra la clasificación de la rentabilidad en dos grupos de indicadores las cuales están en función a la categoría de resultado que se considere en el numerador y en el denominador; la rentabilidad económica y la rentabilidad financiera, quienes serán descritas a continuación:

Rentabilidad económica

También es conocido como rentabilidad de inversión; es una medida de rendimiento de los activos de una empresa en un determinado periodo de tiempo establecido. Es un indicador básico que tiene la finalidad de juzgar la productividad de una empresa en cuanto a su proceso de negocio. La rentabilidad se define como la tasa que se remunera la totalidad de los recursos utilizados para el proceso de producción (Arguedas & González, 2016).

Rentabilidad financiera

Es la ganancia obtenida por los propios recursos capitales, en un determinado periodo. Generalmente son independientes de la distribución de los resultados. La rentabilidad financiera se considera como una medida de rentabilidad o beneficio de los accionistas o propietarios de una rentabilidad económica, es decir, el beneficio que obtienen los dueños de la empresa (Arguedas & González, 2016).

Ratios de rentabilidad

Sánchez (2002) citado por Ccaccya (2015) menciona que son un conjunto de medidas que tienen la finalidad de dar un diagnóstico de una entidad, en cuanto a los ingresos que genera y si son los suficientes para cubrir sus costes y poder remunerar a sus propietarios. Son medias que colaboran en el estudio de la capacidad de generar beneficios por parte de la organización, sobre la base de sus ventas, activos e inversiones.

Ccaccya (2015) resalta los principales indicadores de rentabilidad que una entidad debe de considerar para su control.

Rentabilidad sobre inversión (ROA)

Analiza la rentabilidad de la estructura económica, es decir, del activo. Su cálculo relaciona el resultado neto de explotación con las inversiones totales en el activo. Se interpreta como el rendimiento obtenido por la empresa por cada unidad invertida en su actividad.

$$ROA = \frac{\text{Utilidad neta} + \text{intereses}}{\text{Activo total}} * 100$$

Rentabilidad operativa del activo

Mide el éxito empresarial, considerando los factores que inciden favorable o desfavorablemente en el proceso de generación de valor de la empresa. Se define como:

$$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Activo de operación}} * 100$$

Margen comercial

Calcula la rentabilidad sobre las ventas realizadas por la empresa, solo toma en consideración los costos de producción.

$$\frac{\text{Ventas netas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas netas}} * 100$$

Rentabilidad neta sobre ventas

Es una medida de rentabilidad neta sobre las ventas, donde se consideran los gastos operacionales, financieros, tributarios y laborales de la empresa. Indica cuantos céntimos gana la empresa pro cada sol vendido de mercancía.

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} * 100$$

Rotación de activos

Refleja la capacidad de la empresa para generar ingresos respecto a un volumen determinado de activos.

$$\frac{\text{Total de ventas}}{\text{Total de activos}} * 100$$

Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)

En la rentabilidad obtenida por los propietarios de la empresa. Es conocido como la rentabilidad financiera. El ratio debe ser mayor o igual a 0.07.

$$ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

2.3. Definición de términos

Auditoría

De acuerdo con Esparza (2014), la auditoría en general, es una disvisión especializada, mas no una rama de la contabilidad, la cual toma en cuenta una estructura sistematizada de

diferentes conceptos, postulados, normas, prácticas, que permite a una persona revelar alguna presencia de fraude o de algún error.

Auditoría operativa

También conocida como auditoría operacional o de gestión se emplea para poder realizar una orientación en las áreas críticas promoviendo mejoras, este tipo de auditoría es empleada para analizar valores, empleo de los recursos, además se se llegan alcanzar los objetivos planteados, por medio de eficientes operaciones y controles dentro de la empresa, (Esparza, 2014),

Rentabilidad

La rentabilidad es considerada como el beneficio obtenido tras las actividades de una empresa, estos por lo general son el resultado de una determinada inversión, (Flores, 2013).

Ratio Financiero

Los ratios, razones o índices financieros, son indicadores de tipo financieros, los cuales refieren a valores numéricos que por lo general son extraídos de los estados financieros, dichos valores tienen como finalidad evaluar la situación financiera global de una determinada empresa o de una organización, (Flores, 2013).

Estados financieros

Son documentos que cumplen la función de representar numéricamente o contablemente las actividades de una empresa, permitiendo tener un registro claro para la toma de decisiones, además de que cumple con una función de registro y control dentro de una empresa. (Flores, 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

Tipo de Investigación

Según Creswell (2014), la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, puesto que los datos fueron tomados en un solo periodo de tiempo. Dado a la naturaleza de las variables, su análisis consistió en resúmenes descriptivos de frecuencia simple, porcentual y de representación gráfica.

3.2. Diseño de la Investigación

Se prescindió de una manipulación intencionada de la variable al momento de la recolección de datos, sumado a la no existencia de grupo control experimental, la presente investigación tiene un diseño de tipo no experimental. (Creswell, 2014).

3.3. Población, muestreo y muestra

Población

La población de estudio considerado para la presente investigación, corresponde a 8 trabajadores que prestan sus servicios a la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.

Muestra

La muestra estará constituida por los 8 trabajadores que laboran en el área de compras de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.

Muestreo

El muestreo consiste en la forma en que se reúne y analiza la información necesaria para poder cumplir con los objetivos de una investigación, en el cual la selección de las unidades de análisis se efectúa siempre estas cumplan con incorporar las características principales de la población a la que pertenecen. Ello es requisito fundamental, puesto que de ser así, las conclusiones a las que se arribe pondrán ser generalizadas para toda la población (Muñoz, 2011). En la presente investigación la selección de la muestra se dio por medio de muestreo no probabilístico ya que se emplearon criterios de inclusión y exclusión.

3.4. Criterios de selección

Criterios de inclusión: Individuos que laboran en el área de compras de la empresa Distribuidora de energía eléctrica con más de 3 años de experiencia en la gestión de compras en instituciones públicas.

Criterios de exclusión: Individuos que laboran en el área de compras de la empresa Distribuidora de energía eléctrica con menos de 3 años de experiencia en la gestión de compras en instituciones públicas.

3.5. Operacionalización de las variables

Tabla 3. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala
Auditoría operativa	Examen crítico e imparcial de la administración de la empresa	Ambiente laboral	Organización y desempeño	Ordinal
			Valores institucionales	
		Evaluación de riesgo	Planificación	
		Actividades de control	Nivel de planificación	
		Información y comunicación	Nivel de comunicación	
		Supervisión y seguimiento	Aseguramiento de materiales	
Rentabilidad	Es el beneficio entre la relación existente del beneficio obtenido en función a los fondos propios de la empresa.	Indicadores de rentabilidad	Rentabilidad sobre inversión (ROA)	Ordinal
			Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)	
Proceso de Compras	Consiste en la acción de adquirir y hacer propio algo, para satisfacción y propio beneficio. Inicias en la determinación del objeto de necesidad y termina pagan u valor monetario establecido por el mercado	Actividades del proceso	Tiempo del ciclo de Pedido	Ordinal
			Costo medio de orden de compra	
			Cumplimiento de plazos (%)	
			Plazo medio de aprovisionamiento	

Fuente: Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fueron el análisis documental y la encuesta. El análisis documental fue aplicado con el fin de obtener información sobre el estado financiero de la rentabilidad de la empresa. Y las encuestas fueron aplicadas a los trabajadores del área de compras, con la finalidad de poder recabar datos que ayuden a diagnosticar la situación del control que aplican.

Los instrumentos serán la guía de análisis documental y el cuestionario. El primero se encuentra dividido en una dimensión denominada Indicadores de rentabilidad, que a su vez se subdivide en 2 ratios, cuyas fórmulas calcularon datos que reforzaron la información respecto a la rentabilidad de la empresa. Estos instrumentos fueron aplicados directamente por el investigador, quien analizó los estados financieros proporcionados por la empresa. Para el segundo instrumento se formularon 26 preguntas medidas a escala Likert con cinco niveles, divididas por cada una de las 5 dimensiones expuestas en la operacionalización de la Variable Auditoría operativa, con sus respectivos indicadores que son un total de 6, los cuales fueron aplicados al personal del área de compras de la empresa, en un cuestionario con una duración de 20 minutos.

3.7. Procedimientos

En cuanto a la recolección de datos de la investigación se siguieron los siguientes pasos:

Selección del tipo de muestreo a emplear para establecer el tamaño de la muestra.

1. Elaboración y reproducción de los instrumentos, principalmente para medir la variable Auditoría operativa, conformada por 26 preguntas (Ver al detalle en el Anexo 02).
2. Aplicación del instrumento.
3. Los datos obtenidos son tabulados de acuerdo a la conveniencia de responder a los objetivos planteados en la investigación, ello a través de programas como Excel y SPSS versión 23, donde se construyó tablas y figuras que sintetizaron de forma fácil y comparativa los resultados.
4. En el programa SPSS versión 23 se procede a generar los comandos estadísticos necesarios para medir la relación entre las variables en estudio, es decir, Auditoría operativa y Rentabilidad, a través del Coeficiente de Pearson/Spearman (previa determinación de normalidad de la muestra), de tal manera que se responde al objetivo planteado.

5. Se inicia con el análisis de los resultados procesados, realizando la interpretación de estos con el procesador de textos, Microsoft Word, para la redacción respectiva.
6. Interpretación y discusión de los resultados obtenidos

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

El plan de procesamiento consiste en técnicas utilizadas para el procesamiento de datos consistió primero en resúmenes descriptivos que detallan la situación actual del proceso de control en el área de compras y sobre las opiniones en cuanto a su relación de con la rentabilidad de la empresa. Dado a la naturaleza categórica de las variables, se utilizó la cuantificación de las mismas, dicho proceso ayudó en cuanto a la determinación de la existencia de correlacional entre dichas variables consideradas en el estudio.

Los datos obtenidos mediante las herramientas de recolección fueron digitados en la hoja de cálculo Excel para luego ser migrado al programa estadístico de investigación social SPSS versión 22, para comenzar con el respectivo análisis.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 4. Matriz de consistencia

Objetivos	Problema	Hipótesis	Variable	Dimensión	Indicador
<u>Objetivo general</u> Determinar el efecto de la Auditoría Operativa del Proceso de Compras en la Rentabilidad en una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017	¿Cuál es el efecto que tiene de la Auditoría Operativa en el proceso de compras y la Rentabilidad en una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017?	La auditoría operativa influye en la rentabilidad de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.	Auditoría operativa	Ambiente laboral	Organización y desempeño
<u>Objetivos específicos</u> Diagnosticar la situación actual en cuanto al control del proceso de compras en la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017. Identificar las principales causas que afectan el control en el proceso de compras y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017. Proponer medidas para la correcta administración y control del proceso operativo de compras de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017.				Evaluación de riesgo	Valores institucionales
				Actividades de control	Planificación
					Nivel de planificación
				Información y comunicación	Nivel de comunicación
				Supervisión y seguimiento	Aseguramiento de materiales
			Rentabilidad	Indicadores de rentabilidad	Rentabilidad sobre inversión (ROA)
Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)					
Proceso de Compras				Actividades del proceso	Tiempo del ciclo de Pedido
					Costo medio de orden de compra
					Cumplimiento de plazos (%)
					Plazo medio de aprovisionamiento
Diseño		Población		Muestra	
La investigación tiene un diseño de tipo no experimental, puesto que no habrá manipulación intencionada de las variables de estudio		La población de estudio considerado para la presente investigación, corresponde a los trabajadores que presentan sus servicios a la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.		La muestra estará constituida por los trabajadores que laboran en el área de compras de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica.	

3.10. Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas estuvieron sujetas a lo manifestado por Noreña, Alcaraz - Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica (2012), los cuales se presentan a continuación:

Consentimiento informado: El autor de la investigación garantiza que los individuos involucrados han contado con toda la información acerca de las implicaciones que se tiene al participar en el estudio, de forma que éstos de manera voluntaria y aceptando los términos y condiciones, han tenido a bien participar.

Confidencialidad: La información a la que el autor de la investigación tuvo acceso gracias a que fue proporcionada por la empresa, recibirá un tratamiento confidencial, no haciendo uso indebido, ni manipulación de la misma, para fines de interés personal; garantizando el empleo de la información con fines absolutamente de carácter científico.

Originalidad: Todo lo presentado en la investigación ha sido desarrollado por el autor de la misma mediante el análisis y síntesis, por lo que se afirma la no existencia de plagio, respetando la propiedad intelectual; además de que se han seguido todos los criterios de rigor científico.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Diagnosticar la situación actual en cuanto al control del proceso de compras en la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo, 2017.

Para emitir un diagnóstico consistente referente al control efectuado en el proceso de compra por la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, se optó por analizar las respuestas dadas al cuestionario aplicado, cuya representación se plasmará por medio de dimensiones, a fin de evaluar los diferentes procesos operativos en las adquisiciones.

Tabla 5. *Ambiente de control*

	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	0	0,0
Regular	8	100,0
Eficiente	0	0,0
Total	8	100,0

Fuente: *Encuesta aplicada*
Elaboración propia

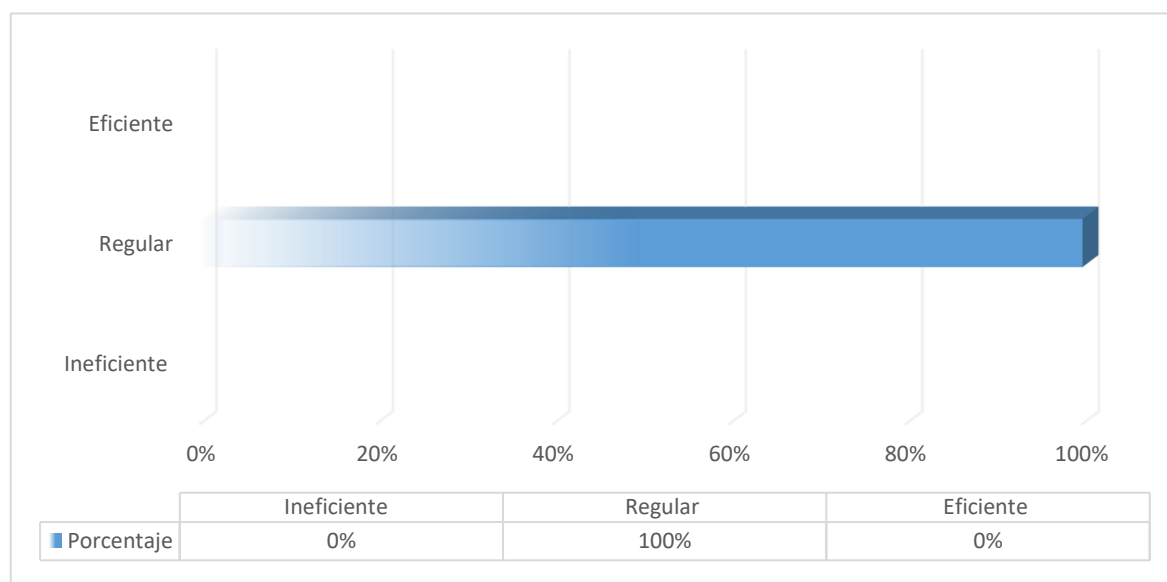


Figura 3. *Ambiente de control*

Fuente: *Encuesta aplicada*
Elaboración propia

Respecto a la dimensión ambiente de control, se aduce la necesidad de incorporar nuevos lineamientos o políticas que corroboren a la asignación correcta de responsabilidades en cada función presente en la estructura organizacional, asimismo, se implemente estándares laborales que permitan evaluar la eficiencia de las operaciones de compra ejecutadas en cada periodo, a fin de efectuar las medidas respectivas de forma oportunas que propicien la cristalización de las metas fijadas.

Tabla 6. *Evaluación del riesgo*

	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	4	50,0
Regular	4	50,0
Eficiente	0	0,0
Total	8	100,0

Fuente: *Encuesta aplicada*

Elaboración propia

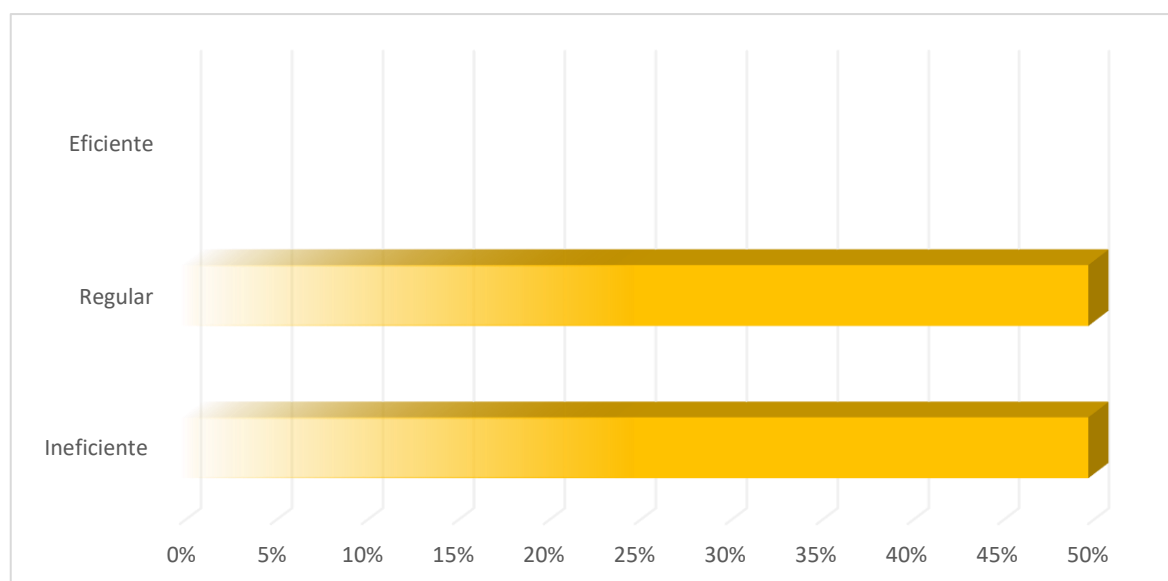


Figura 4. *Evaluación de los riesgos*

Fuente: *Encuesta aplicada*

Elaboración propia

Referente a la dimensión evaluación de riesgos, se asigna un calificativo de ineficiente en 50% acorde con las apreciaciones emitidas por los colaboradores, puesto que, se muestra un escaso control de la cuantía de materiales que ingresan a almacén, prescindiendo de inspeccionar su estado de forma periódica, reflejándose en un registro

desactualizado que impide decidir de forma apropiada los pedidos a solicitar para su adquisición oportuna, incurriendo en excesivos costos que afectan la dinámica de sus beneficios económicos reportados.

Tabla 7. *Actividades de control*

	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	2	25,0
Regular	6	75,0
Eficiente	0	0,0
Total	8	100,0

Fuente: *Encuesta aplicada*

Elaboración propia

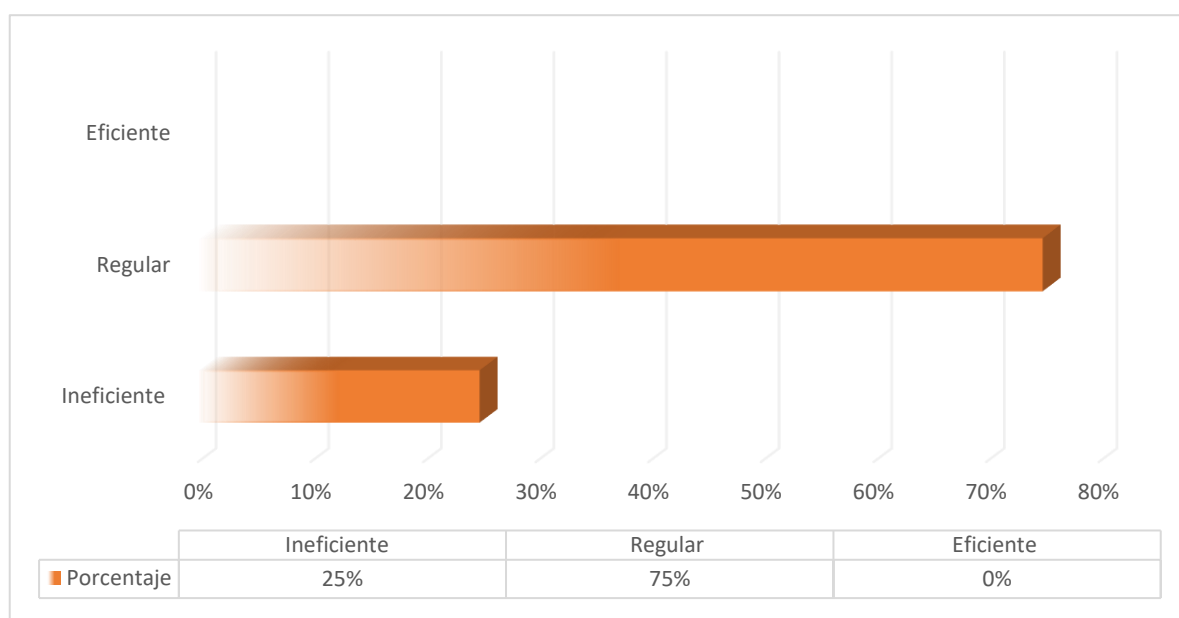


Figura 5. *Actividades de control*

Fuente: *Encuesta aplicada*

Elaboración propia

Respecto a las acciones que ejecuta la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica para evaluar la efectividad de las operaciones desarrolladas en la adquisición de recursos o materiales, se califica como regular en 75%, pues la entidad no efectúa un rígido control en cada proceso o decisión ejecutada respecto a la adquisición de determinados recursos o materiales requeridos, asimismo, su contabilización carece de idoneidad por mantener un registro desactualizado acerca de los inventarios presentes en almacén como de los

requerimientos a realizar en periodos específicos, escenario que denota ausencia de colaboradores responsables para supervisar las labores desarrolladas en mencionada área.

Tabla 8. Información y comunicación

	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	4	50,0
Regular	4	50,0
Eficiente	0	0,0
Total	8	100,0

Fuente: *Encuesta aplicada*

Elaboración propia

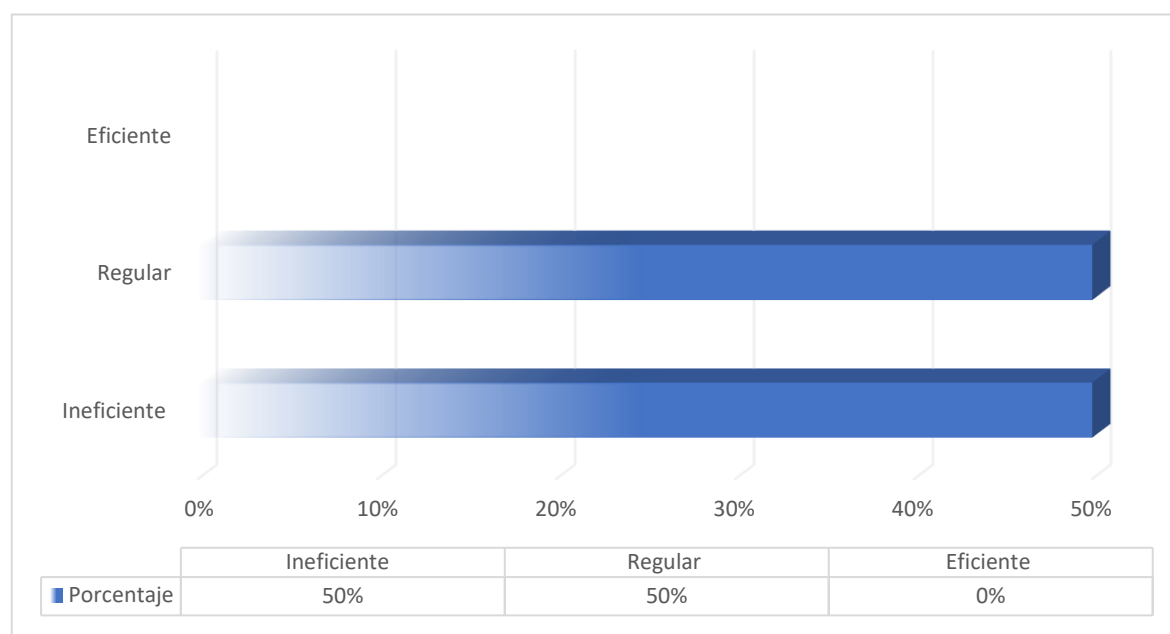


Figura 6. Información y comunicación

Fuente: *Encuesta aplicada*

Elaboración propia

Concerniente a la dimensión información y comunicación, se caracteriza por ineficiencia en un 50%, proporción que indica complicaciones en las transferencias de información oportuna acerca de los requerimientos a efectuarse para abastecer diferentes áreas que ameriten determinados recursos en el desarrollo de funciones asignadas, producto de ausente preocupación por realizar con frecuencia reportes acerca los productos a necesitarse, materiales adquiridos con frecuencia, entre otros aspectos que permitan

determinar los plazos correctos para el aprovisionamiento de recursos como los periodos máximos de entrega por el proveedor, situación que imposibilita concretar los objetivos fijados.

Tabla 9. *Supervisión y seguimiento*

	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	5	62,5
Regular	3	37,5
Eficiente	0	0,0
Total	8	100,0

Fuente: *Encuesta aplicada*

Elaboración propia

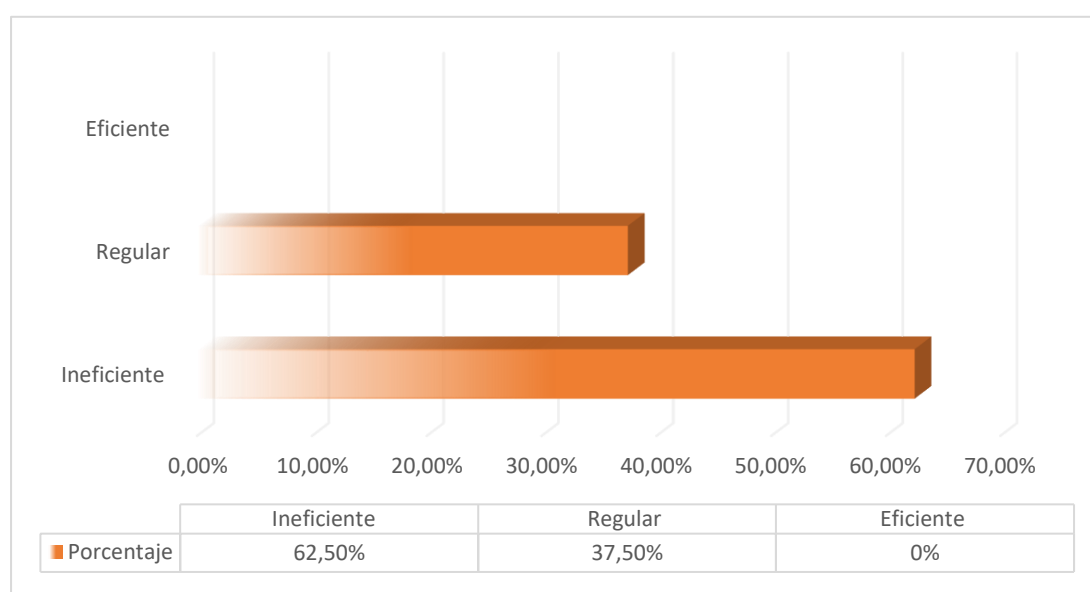


Figura 7. *Supervisión y seguimiento*

Fuente: *Encuesta aplicada*

Elaboración propia

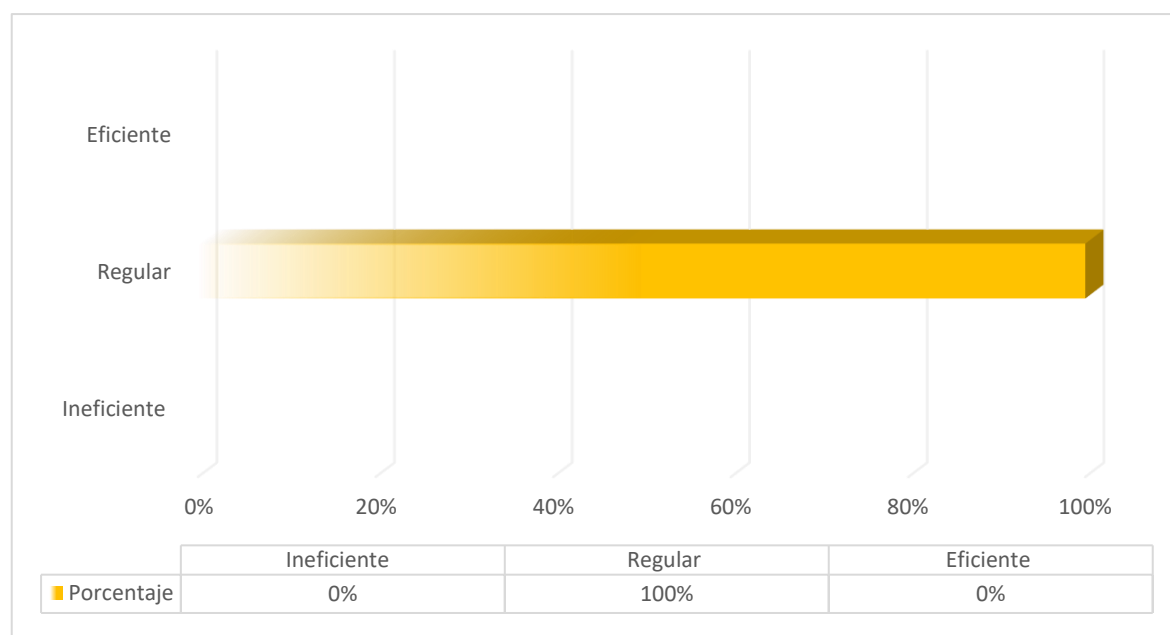
Referente a la dimensión supervisión y seguimiento, se caracteriza por demostrar ineficiencia en un 62.50%, dado que, se prescinde de evaluar con periodicidad los procedimientos efectuados en el aprovisionamiento de recursos requeridos en determinadas áreas, lo cual, impide detectar las deficiencias causantes de incurrir en excesivos costos que afectan de forma significativa su rentabilidad, asimismo, limita la formulación de medidas apropiadas para enmendar las falencias presentes en las operaciones de adquisición.

Tabla 10. Auditoría operativa

	Frecuencia	Porcentaje
Ineficiente	0	0,0
Regular	8	100,0
Eficiente	0	0,0
Total	8	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

**Figura 8. Auditoría operativa**

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia

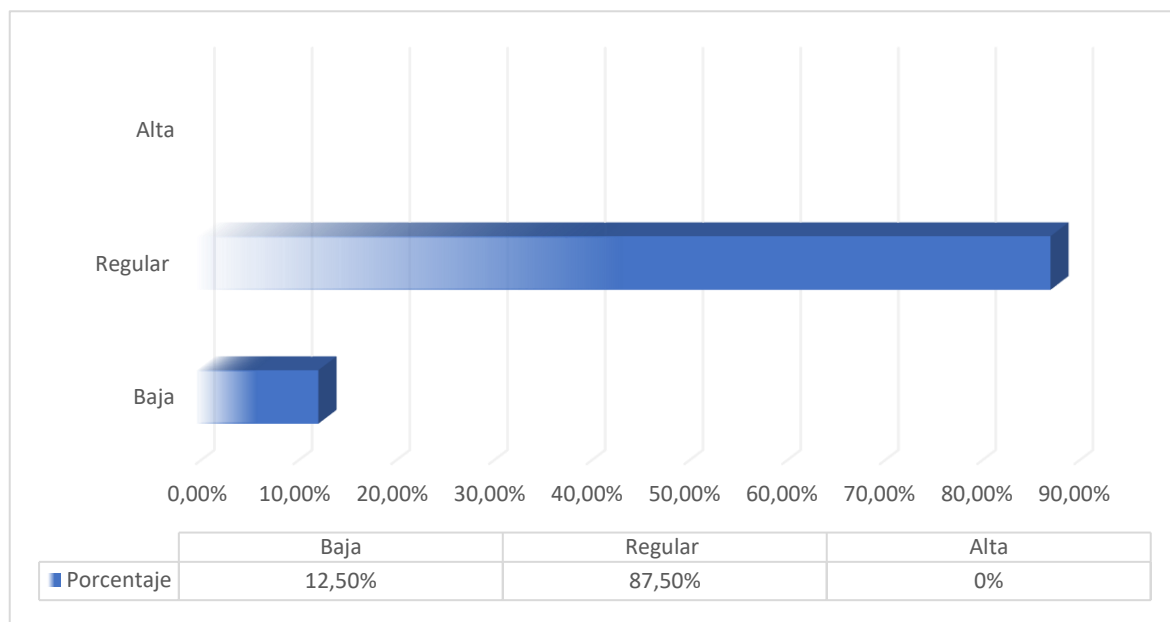
En ese sentido, la auditoría aplicada a los procedimientos efectuados en los procesos de adquisición de existencias requeridas, se muestra regular en un 100%, dado que, se evidencia una serie de complicaciones en el ejercicio del control aplicado por la entidad, pues se desconoce las implicancias que acarrea un inefectivo desarrollo de las operaciones de compra en la dinámica de los rendimientos, por escaso monitoreo de los registros de existencias presentes en almacén como la cuantía retirada o distribuida a las áreas requeridas, asimismo, los flujos de comunicación presentan interferencias en la transmisión de reportes como mensajes referente a los productos a requerirse en un periodo específico, reflejándose precaria responsabilidad de los colaboradores para realizar inspecciones que incentiven a implementar medidas orientadas a la corrección de desvíos suscitados en la gestión de aprovisionamiento ejecutada.

Tabla 11. Rentabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	1	12,5
Regular	7	87,5
Alta	0	0,0
Total	8	100,0

Fuente: *Encuesta aplicada*

Elaboración propia

**Figura 9. Rentabilidad**Fuente: *Encuesta aplicada*

Elaboración propia

Con respecto, al dinamismo de la rentabilidad se caracteriza por regular en 87.50%, pues se manifiesta excesivos desembolsos en la adquisición de mercancías, producto de ineficientes inspecciones en las operaciones de compras ejecutadas, cuya información reportada no corrobora en decidir por alternativas rentables que orienten a minimizar los costos a incurrir, procurando gestionar con eficiencia su empleabilidad como distribución en las unidades requeridas, por ende, se expone un discontinuo crecimiento de las utilidades.

4.1.2. Identificar las principales causas que afectan al control en el proceso de compras y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017.

A fin de identificar las principales causas que repercuten en demasía en la efectividad del control ejecutado en el proceso de compras, se procedió a analizar los indicadores inmersos en el proceso, destacando tiempo del ciclo de pedido, costo medio de orden de compra, cumplimiento de plazos, así como, plazo medio de aprovisionamiento, los cuales, permitirán determinar la operatividad de sus procedimientos escogidos, además de los cuellos de botella que frenan el dinamismo de la rentabilidad.

Tiempo del ciclo de pedido

Con respecto, al periodo prescrito para recibir diferentes solicitudes de adquisición de las áreas que requieren de determinados recursos, corresponde a 8 días hábiles como máximo, con el propósito de priorizar los pedidos con mayor urgencia, seleccionando a un proveedor eficiente que conceda los bienes o servicios en el plazo pactado, no obstante, algunas peticiones se expiden en un curso temporal ajeno a lo estipulado, generando complicaciones en la organización de las compras que conlleva a optar por entidades sin examinar con cautela su operatividad en el mercado.

Costo medio de orden de compra

La Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, remite diversas órdenes que expresan detalles técnicos de los materiales o servicios a adquirir mensualmente, siendo solicitados en el periodo 2017, los siguientes:

Tabla 12. Órdenes de compras en el periodo 2017

MATERIAL Y/ O SERVICIO	SUMA DE VALOR NETO	NRO. DE ÓRDENES	PRECIO MEDIO
JUGUETES POR NAVIDAD	20574.27	99	207.82
PETROLEO DIESEL PARA VEHICULOS	636499.04	91	6994.49
GASOLINA 90 OCTANOS	18451.97	59	312.75
BEBIDAS, DULCES Y COMESTIBLES	7743.3	49	158.03
Calibración equipos registradores.	113315.88	43	2635.25
CCTO/EM TRABAJOS DE ATENCION DE EMERGENC	55510.68	42	1321.68
ALQUILER DE VEHICULO LIVIANO	109252.85	39	2801.36
GASOLINA 95 OCTANOS	16788.79	34	493.79
CCTO/AP TRABAJOS DE ATENCION DE RECLAMOS	16110.71	28	575.38
PAPEL TOALLA	8453.51	28	301.91
Serv. profesionales asesoría externa	121500	27	4500.00
CCTO/EM TRABAJOS DE MANTENIMIENTO Y ATEN	53160.39	26	2044.63
PAPEL HIGIENICO JUMBO	6980.48	26	268.48
ACTIVIDADES CAR CTIN U.N. CCENTRO	92223	24	3842.63
JABON LIQUIDO PARA DISPENSADOR	3994.28	24	166.43
GASOLINA 84 OCTANOS	4172.65	22	189.67
CONECTOR CUÑA T. II SIM(3.18-8.13/3.18-	61823	21	2943.95
CCTO/AP TRABAJOS DE MANTENIMIENTO Y ATEN	10342.31	19	544.33
CCTO/BT TRABAJOS DE REPARACION DE LINEA	6898.37	19	363.07
CCTO/MT TRABAJOS DE MANTENIMIENTO Y RECO	20119.76	19	1058.93
CCTO/AP TRABAJOS DE INSPECCION Y PARQUEO	945.63	18	52.54
CONECTOR CUÑA T. I SIM(3.18-8.13/3.18-7	73153.49	18	4064.08
Doc Ident: PE21869103 Lucio Lévano/Cix-L	1123.28	18	62.40
ACT. TECNICO COMERCIALES	631017	17	37118.65
ALQUILER DE VEHÍCULOS LIVIANOS	45219.3	17	2659.96
CCTO/BT TRABAJOS DE MANTENIMIENTO Y REPA	5579.39	17	328.20

Fuente: *Análisis documental**Elaboración propia*

Se evidencia un registro de 99 órdenes de compra de juguetes de navidad cotizados en 20574.27 soles con precio medio de 207.82, 91 solicitudes de petróleo diesel para vehículos a un monto de 636499.04 soles cuyo costo promedio corresponde a 6994.49 soles, asimismo, 59 pedidos de gasolina de 90 octanos con importe monetario de 18451.97 a precio medio de

312.75 soles, entre pedidos valorados en 2140953.33 soles en su totalidad a un costo promedio de 2536.67 soles, que indica excesivos egresos efectuados con respecto a los ingresos económicos generados por las actividades desempeñadas en su labor ordinaria, lo cual, afecta significativamente el crecimiento de las utilidades.

Cumplimiento de plazos

Implica el periodo consignado al proveedor para conceder el bien o servicio requerido por el área de abastecimiento, a fin de evitar retrasos en la realización de actividades que ameritan de su disponibilidad física, por ende, se examinará el comportamiento del proveedor principal Postes Perú SAC.

Tabla 13. *Orden de compra del Poste Concreto Armado de 8/200/120/240*

Doc.compr.	Licitación	Nombre del proveedor	Fecha doc.	Texto breve	Fecha de venc.	Fechas de entrega
2214001226	22R-124-17	POSTES PERU SAC	14.03.2018	POSTE CONCRETO ARMADO DE 8/200/120/240	4/04/2018	12/04/2018 13/03/2018 14/03/2018 15/03/2018

Fuente: *Análisis documental*
Elaboración propia

Acorde con la tabla anterior, se denota que el proveedor Postes Perú SAC, realiza la entrega del bien denominado poste concreto armado de 8/200/120/240, en periodos posteriores a la fecha de vencimiento pactada, suscitándose retrasos mayores a 9 días que genera complicaciones en el desarrollo de respectiva actividad.

Tabla 14. *Orden de compra de Media Loza Concreto Armado 1.50/750*

Doc.compr.	Licitación	Nombre del proveedor	Fecha doc.	Texto breve	Fecha de venc.	Fechas de entrega
2214001224	22R-113-17	POSTES PERU SAC	12.02.2018	MEDIA LOZA CONCRETO ARMADO 1.50/750	6/03/2018	6/03/2018 10/03/2018 13/03/2018 16/03/2018

Fuente: *Análisis documental*
Elaboración propia

Asimismo, se evidencia que el proveedor Postes Perú SAC efectúa las entregas de las 100 unidades de media loza de concreto armado 1.50/750, en plazos posteriores al pactado, retrasando su disponibilidad como máximo 11 días, situación que limita el avance las labores correspondientes.

Tabla 15. Orden de compra de Poste Concreto Armado de 8/300/2/150/270

Doc. compr.	Licitación	Nombre del proveedor	Fecha doc.	Texto breve	Fecha de venc.	Fechas de entrega
2214001155	CP-025-17	POSTES PERU SAC	14.09.2017	POSTE CONCRETO ARMADO DE 8/300/2/150/270	23/10/2017	30/10/2017 30/10/2017 31/10/2017 31/10/2017

Fuente: *Análisis documental*

Elaboración propia

Con respecto, a la entrega de 350 unidades de postes de concreto armado de 8/300/2/150/270, se visualiza retrasos en la adquisición del requerimiento, puesto que, concede el bien 7 días posteriores al plazo exigido por la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, lo cual, imposibilita el desarrollo eficaz de las actividades programadas que encamina a la cristalización de objetivos fijados.

Plazo medio de aprovisionamiento

La Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica suele requerir los siguientes materiales:

ABRAZ FºGº SIMPLE PAST 1.5"Ø,245mmØPOS" cada 99 días en promedio al proveedor MATERIALES GROUP S.A.C.

AFLOJATODO EN AEROSOL, cada 19.5 días se requiere al proveedor LOPEZ Y CIA S.A.C.

90 bidones de agua de mesa se solicitan cada 31.5 días a los proveedores BERNAL HUAMANCHUMO HECTOR FABIAN y LATINORTE DISTRIBUIDORA S.A.C.

AIS POLIM PIN, 35KV, 875 MM, BIL 200KV", producto solicitado cada 12.75 días en promedio al proveedor MATERIALES GROUP S.A.C.

ALCOHOL MEDICAL 120ml, registra órdenes de compra cada 15.5 días en promedio al proveedor REALL COMPANY S.A.C.

Tabla 16. *Plazo medio de aprovisionamiento.*

NOMBRE DEL PROVEEDOR	FECHA DOC.	TOTAL DÍAS	PROMEDIO DE DÍAS	PRODUCTO
MATERIALES GROUP S.A.C.	31/08/2017			ABRAZ F°G° SIMPLE PAST 1.5"Ø,245mmØPOS"
MATERIALES GROUP S.A.C.	2/05/2017			ABRAZ F°G° SIMPLE PAST 1.5"Ø,245mmØPOS"
MATERIALES GROUP S.A.C.	13/02/2017	199	66	ABRAZ F°G° SIMPLE PAST 1.5"Ø,245mmØPOS"
LOPEZ Y CIA S.A.C.	9/05/2017			AFLOJATODO EN AEROSOL
LOPEZ Y CIA S.A.C.	31/03/2017	39	19.5	AFLOJATODO EN AEROSOL
BERNAL HUAMANCHUMO HECTOR FABIAN	4/05/2017			AGUA DE MESA
LATINORTE DISTRIBUIDORA S.A.C	2/03/2017	63	31.5	AGUA DE MESA
MATERIALES GROUP S.A.C.	1/09/2017			AIS POLIM PIN, 35KV, 875 MM, BIL 200KV"
MATERIALES GROUP S.A.C.	11/08/2017			AIS POLIM PIN, 35KV, 875 MM, BIL 200KV"
MATERIALES GROUP S.A.C.	10/08/2017			AIS POLIM PIN, 35KV, 875 MM, BIL 200KV"
MATERIALES GROUP S.A.C.	12/07/2017	51	12.75	AIS POLIM PIN, 35KV, 875 MM, BIL 200KV"
RUNASAMI MERCANTIL EIRL	21/03/2017			AIS POLIM PIN, 35KV, 875 MM, BIL 200KV"
DIPACO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	27/02/2017	22	11	AIS POLIM PIN, 35KV, 875 MM, BIL 200KV"
MATERIALES GROUP S.A.C.	28/11/2017			AIS PORC TRACCION, 54-1, RET BT"
DIPACO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	6/09/2017			AIS PORC TRACCION, 54-1, RET BT"
MATERIALES GROUP S.A.C.	11/08/2017			AIS PORC TRACCION, 54-1, RET BT"
MATERIALES GROUP S.A.C.	7/06/2017			AIS PORC TRACCION, 54-1, RET BT"
DIPACO SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	10/05/2017	202	40.4	AIS PORC TRACCION, 54-1, RET BT"
REALL COMPANY S.A.C.	24/04/2017			ALCOHOL MEDICAL 120ml
REALL COMPANY S.A.C.	24/03/2017	31	15.5	ALCOHOL MEDICAL 120ml
MULTINEGOCIOS LATINO SAC	5/12/2017			ARCHIV D/PALANC D/CARTON DE 80x340x280MM
RGM DISTRIBUCIONES S.A.C	3/11/2017			ARCHIV D/PALANC D/CARTON DE 80x340x280MM
RGM DISTRIBUCIONES S.A.C	16/08/2017			ARCHIV D/PALANC D/CARTON DE 80x340x280MM
TAI LOY S.A.	25/02/2017			ARCHIV D/PALANC D/CARTON DE 80x340x280MM
TAI LOY S.A.	24/02/2017	284	56.8	ARCHIV D/PALANC D/CARTON DE 80x340x280MM

Fuente: *Análisis documental*

Elaboración propia

Tabla 17. *Índice de rentabilidad*

Fórmula	Unidad	2016	2017
Utilidad Neta/Patrimonio	%	10.10%	8.43%
Utilidad Neta/Activos Totales	%	4.94%	3.95%

Fuente: *Encuesta aplicada*

Elaboración propia

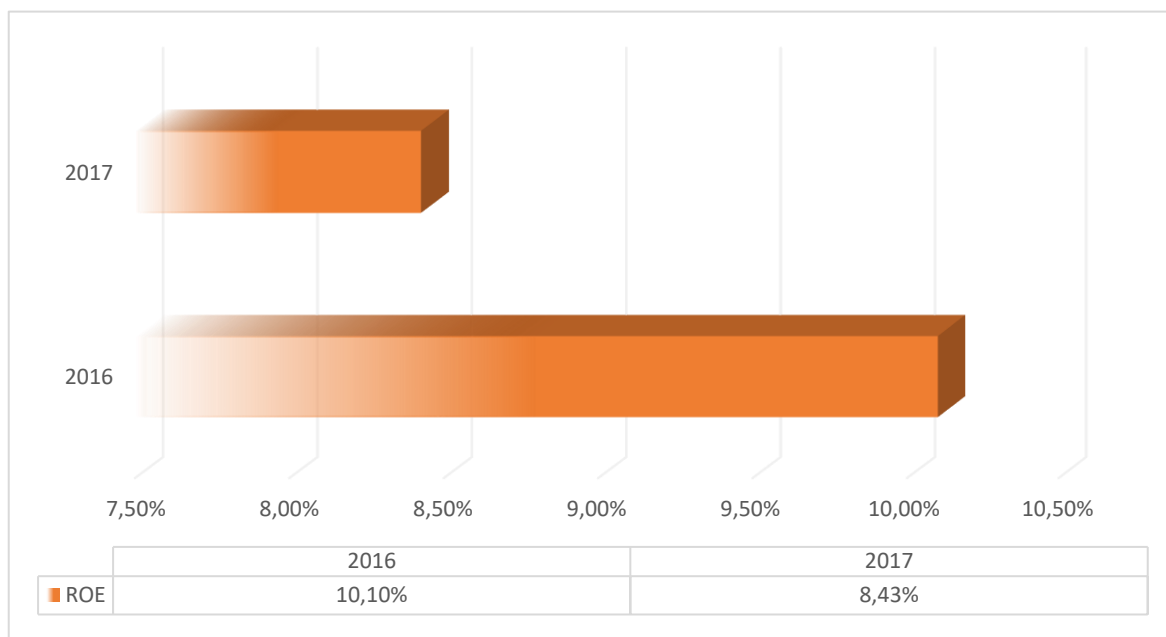


Figura 10. *Rentabilidad del patrimonio*

Fuente: *Análisis documental*

Elaboración propia

Respecto al índice de rentabilidad patrimonial, se muestra una productividad del patrimonio neto del 10.10% en el año 2016, decreciendo en 1. 67% en el siguiente periodo, proporción que indica la ineficiencia de las operaciones efectuadas en la entidad por prescindir de aplicar inspecciones en cada actividad o decisión ejecutada que permita identificar los desvíos suscitados para su respectiva corrección, por ende, se exponen a incurrir en riesgos que afecten la consecución de sus metas organizacionales.

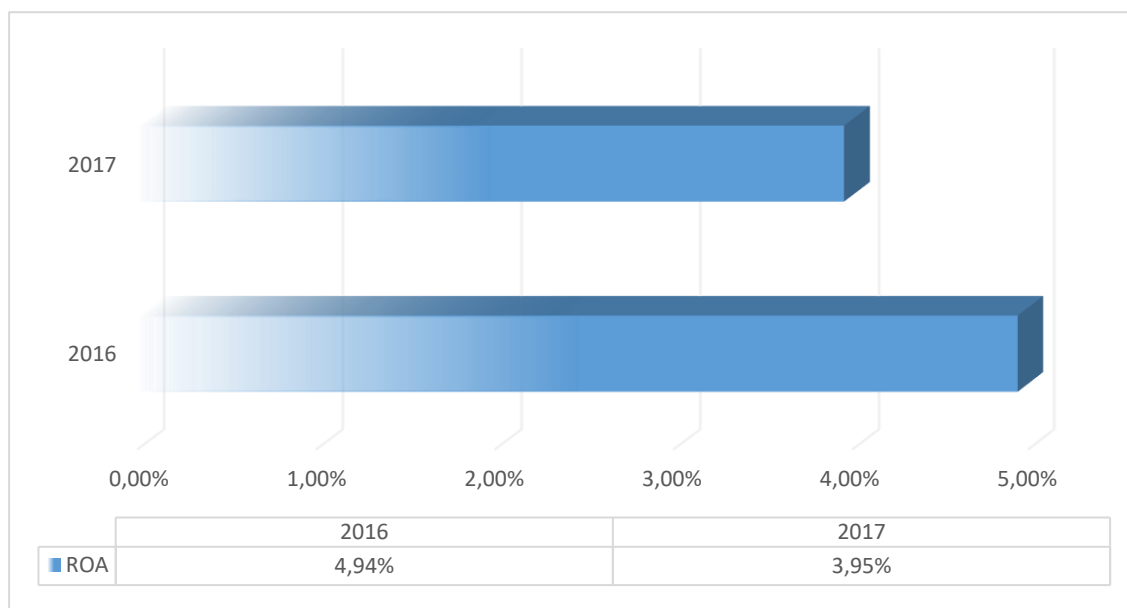


Figura 11. *Rentabilidad de los activos*

Fuente: *Análisis documental*
 Elaboración propia

Referente a los rendimientos propiciados por los activos se reporta un 4.94% en el primer periodo de estudio, mostrando un decrecimiento de 0.99%, valor que expresa una gama de falencias en la gestión aplicada en el aprovechamiento del potencial de cada activo presente en diversas operaciones ejecutadas, escenario que repercute en demasía en el funcionamiento competente de la empresa.

4.1.3. Determinar el efecto de la Auditoría Operativa del Proceso de Compras en la Rentabilidad en una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017.

Para definir el efecto de la auditoría operativa del proceso de compras en el dinamismo de la rentabilidad de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, se procederá a examinar la correlación existe entre ambas variables de estudio, certificando la injerencia de la auditoría operativa en los rendimientos.

Tabla 18. *Prueba de coeficiente correlacional de Pearson*

		Auditoría operativa	Rentabilidad
Auditoría operativa	Correlación de Pearson	1	,796**
	Sig. (bilateral)		,018
	N	8	8
Rentabilidad	Correlación de Pearson	,796**	1
	Sig. (bilateral)	,018	
	N	8	8

Fuente: *Encuesta aplicada*
 Elaboración propia

Se muestra en la tabla anterior, el grado de relación existente entre la auditoría operativa del proceso de compra con la variable rentabilidad, por medio del coeficiente de correlación de Pearson, correspondiente a 0.796, valor significativo por manifestar una probabilidad menor al 5%, lo cual, afirma la aceptación de la hipótesis alternativa, rechazando la hipótesis nula que expresa ausencia de vínculo en las variables de estudio.

4.1.4. Proponer medidas para la correcta administración y control del proceso operativo de compras de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017.

Para efectuar una adecuada administración como control de las operaciones ejecutadas en el proceso operativo de las compras de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, aduce la necesidad de establecer procedimientos secuenciales, iniciando con el surgimiento de requerimientos de compra en una unidad específica que incita a la elaboración de un registro que exprese la solicitud detallada del bien o servicio, cuya documentación se recepcionará en el departamento de abastecimiento, el cual, expedirá a los proveedores que remitan las cotizaciones respectivas, siendo información crucial para desarrollar un comparativo acorde a criterios definidos, permitiendo seleccionar al mejor proveedor que concede mencionado material, por ello, el área elabora una orden de adquisición que exponga todas solicitudes a comprar a la entidad. Posterior a recibir los bienes o recursos dados, la unidad de almacén comunica con prontitud a compras para su distribución apropiada del pedido en las áreas requeridas, asimismo, reporta a contabilidad las facturas que propicie un contrarecibo con valor a cancelarse al proveedor en el periodo exigido. Cabe

mentonar que, posterior a consignarse la órden o solicitud para adquirir determinado bien o servicio al proveedor electo, se amerita de una supervisión constante de su llegada, con el fin de controlar la recepción de los productos conferidos, verificando las unidades dadas como el cumplimiento de los detalles técnicos de la mercancía entregada con los criterios expuestos en la ficha de requerimiento.

Asimismo, es crucial realizar una planificación idónea determinando con precisión los plazos promedios para expedir una cuantía apropiada de materiales o recursos específicos a un proveedor eficiente en las entregas de la mercadería requerida con notable calidad, prescindiendo de contratiempos que ocasionen alteraciones en el desarrollo de labores programadas, impidiendo concretar los objetivos previstos.

Por ende, el área de compras debe enfocarse en registrar mayores utilidades con la obtención de mercaderías de calidad en un periodo oportuno, cuyo costo a incurrir sea mínimo en relación a los beneficios económicos a conseguir con su empleabilidad en las operaciones.

Optimizar el periodo destinado a las coordinaciones con las diversas unidades que requieren de un servicio o producto en específico, con el propósito de examinar la prioridad de cada pedido en el ejercicio de la labor, particularidades técnicas, así como, los costos que implica su adquisición, que conlleve a una organización adecuada de las compras a efectuarse, proporcionando información transparente acerca de los inventarios, convenios establecidos, contratos, mercancías entregada, plazos promedio de solicitud de un bien determinado, seguimientos realizados, entre otros.

Brindar reforzamiento y entrenamiento a los colaboradores del departamento de compras en determinados períodos, como a unidades usuarias del servicio conferido, que les permita emplear técnicas donde se realice una eficiente labor en la adquisición de materiales, acorde con los lineamientos impuestos en la empresa, a fin de avizorar contingencias futuras a suscitarse, que propicien la adopción de acciones apropiadas para impedir complicaciones que afecten la efectividad de las operaciones como los rendimientos derivados su actividad.

4.2. Discusión

Referente a la evaluación del control ejercido en el proceso de compras en la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, se evidencian ausentes inspecciones en la dinámica de las existencias adquiridas, inefectivos lazos comunicativos en la transmisión de información

respecto a reportes de inventario o bienes requeridos en plazos determinados, producto de una escasa planificación de los productos a adquirirse en un periodo, lo cual, imposibilita definir los proveedor idóneos, plazos medio de aprovisionamiento, costos máximos a incurrir, fechas de recibimiento de pedido, modalidades de seguimiento, fechas de pago, acciones a implementarse en caso de contingencias, entre otros, situación que demuestra la necesidad de capacitación a los colaboradores del área para optimizar las operaciones de abastecimiento acorde con el escenario de la organización. Reafirmando lo expuesto por Izquierdo (2015) en su investigación titulada “Auditoría Operativa a la Gestión del Inventario de la Empresa Ecuatoria de Negocios ECUNE S.A.”, que expone diversas falencias por falta de acatamiento de los procedimientos establecidos en el manual de operaciones, incumpliendo con las funciones asignadas a cabalidad, cuyos resultados demuestran el desconocimiento de los riesgos a incurrir por prescindir de controles efectivos en la administración de los recursos, lo cual, perjudica en demasía el progreso de los rendimientos.

En ese sentido, las principales causas que repercuten en el control del proceso de compras como en el ritmo creciente de los rendimientos, corresponde a la elección de entidades proveedoras que prescinden de acatar con el periodo exigido, ocasionando complicaciones en el desarrollo eficaz de las labores programadas; ausencia de priorización en los pedidos urgentes, escasa negociación con los proveedores, mantener registros desactualizados que imposibilitan precisar con exactitud los plazos para solicitar nuevamente el requerimiento, reflejándose en mayores costos que limitan el crecimiento de la rentabilidad, por ende, se muestra un decrecimiento en la eficiencia de los activos de 0.99%, reportando un 3.95% en el periodo anual 2017, proporción que indica ejecución de decisiones inadecuadas en la gestión de activos invertidos, además, por ineficientes controles aplicados en su operatividad, conduciendo a efectuar mayores desembolsos que afectan significativamente en las utilidades como los créditos. Corroborando con lo dilucidado por Huamán (2014) en su investigación “Los efectos de la Auditoría Operativa en la Mejora de la Gestión de la Empresa Petróleos del Perú S.A.”, pues expone los efectos de aplicar una auditoría continua a los procedimientos involucrados en diferentes unidades, dado que, propiciará de información consistente que coadyuvará a identificar las falencias suscitadas permitiendo implementar tácticas oportunas que corroboren a mejorar la gestión de los

recursos presentes en la organización, evidenciándose en rendimientos esperados con alcance de metas marcadas.

En relación, con los efectos de la auditoría operativa del proceso de compras en la rentabilidad de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, se muestra un grado de relación entre ambas variables correspondiente a 0.796, valor significativo que expresa las implicancias de aplicar un control estricto en las operaciones de abastecimiento, a fin de adoptar acciones apropiadas que impidan incurrir en excesivos costos como erogaciones que repercutan la dinámica creciente de los rendimientos, orientando sus decisiones a optimizar los procedimientos involucrados que permitan adquirir productos de notable calidad en el plazo exigido. Coincidiendo con Palominno (2015) en su investigación “Eficiencia Empresarial y su Influencia en el margen de Rentabilidad Operativa de la Empresa EPSASA - Ayacucho, periodo 2001 al 2013”, pues manifiesta los efectos de evaluar periódicamente la eficiencia de cada procedimiento u operación, con el propósito de acrecentar el margen de rentabilidad operativa de la mencionada entidad, permitiendo perfeccionar sus procesos en aras de ofrecer un servicio de excelencia en beneficio de sus clientes.

Con respecto, a proponer medidas que corroboren a una correcta administración como control de las operaciones ejecutadas en el curso del proceso de compra, destaca una capacitación periódica a los colaboradores del área de abastecimiento que permita optimizar la realización de sus labores de forma apropiada, registrando los ingresos de mercancías a almacén como las cuantías retiradas del recinto por su requerimiento en las unidades respectivas, optando siempre por mantener vínculos redituables con sus proveedores que conceden los pedidos en el periodo pactado, denotando calidad en la entrega a precios asequibles, garantías como servicio postventa. Por otro lado, es imprescindible efectuar una adecuada planificación de las compras estimando los periodos idóneos para recibir solicitudes de otras áreas, definir los plazos de aprovisionamiento del producto, así como, los desembolsos a realizar por cada mercancías, orientando las decisiones a inversiones que proporcionen mayores flujos económicos. Afirmando lo expuesto por Arrascue & Matallana (2015), cuyo estudio expone la relevancia de efectuar una evaluación periódica a cada operación que permita detectar las deficiencias generadoras de excesivos costos e ineficiencia en la administración de los recursos materiales, económicos como humanos, con el propósito de implementar acciones orientadas a enmedarlos de forma oportuna, impidiendo registrar rendimientos ínfimos.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo al primer objetivo específico en el que se tuvo que diagnosticar la situación actual en cuanto al control del proceso de compras en la empresa distribuidora de energía eléctrica, se concluye que los controles aplicados en los procedimientos efectuados para la adquisición de recursos o materiales requeridos, se caracterizan por escasa efectividad en el desarrollo de la labor de abastecimiento, contrastado por registros desactualizados en relación a la dinámica de los inventarios, producto de interferencias en la transmisión de información respecto a los productos a solicitarse en un periodo específico, personal poco capacitado en el monitoreo de cada actividad involucrada en el proceso, así como, inapropiado planeamiento estratégico que impide estimar un presupuesto promedio a destinar a la compra de bienes específicos, generando excesivos costos que repercuten en los rendimientos.

Al identificar las principales causas que afectan el control en el proceso de compras y su efecto en la rentabilidad de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, escasa priorización de los pedidos requeridos con urgencia, ausente negociación con los proveedores, recepción de entregas posteriores al periodo exigido, precaria verificación de los bienes adquiridos, ínfimos controles en el presupuesto destinado a la compra, así como, estimaciones inadecuadas de los periodos de aprovisionamiento de bienes a solicitarse.

Se concluye que para proponer medidas para la correcta administración y control del proceso operativo de compras de la empresa distribuidora de energía eléctrica. Se debe tomar en cuenta la auditoría operativa del proceso de compras se relaciona con la rentabilidad, por medio de un coeficiente de Pearson correspondiente a 0.796, valor que indica la importancia de aplicar controles en cada procedimiento involucrado en la adquisición de un bien o servicio, a fin de mermar excesivos costos que repercuten en demasía en los rendimientos.

Se concluye que las medidas a implementarse para una correcta administración como control del proceso operativo de compras de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, corresponde a conceder capacitaciones periódicas a los colaboradores del área de abastecimiento, inspeccionar el cumplimiento de periodos de entrega de órdenes que permita priorizarlos destinando un presupuesto razonable para su adquisición, optando por proveedores que otorguen un producto de calidad a precios módicos en los periodos exigidos, asimismo, incorporar tácticas para efectuar un apropiado seguimiento de los pedidos realizados a un proveedor determinado.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que se elabore un plan anual de adquisición de mercadería, teniendo en cuenta el stock que existe en la empresa, para evitar una excesiva cantidad de mercadería y por ende obsolescencia de los mismos; además de establecer objetivos que sirvan de base al aumento de rentabilidad de la empresa, puesto que se determinó que el efecto de la auditoría operativa del proceso de compras en la rentabilidad de la empresa distribuidora de energía eléctrica tienen un resultado poco eficiente, entonces esta medida aportaría en la mejora de esta problemática.

Se recomienda que para establecer un eficiente proceso de recepción y verificación de mercadería en el área de almacén, se debe realizar una contrastación de cada proceso en las guías de remisión con las órdenes de compras, cuya intención es que se encuentre toda la documentación solicitada y también acerca de las pérdidas de mercadería, por lo cual resulta en una baja rentabilidad de la empresa.

Se recomienda que la empresa distribuidora de energía eléctrica implemente un sistema de control de mercaderías en el almacén a través del uso del kardex, además de inventarios físicos permanentes, que permitan tomar decisiones en el momento de realizar compras, de definir los plazos medios de aprovisionamiento, costos máximos a incurrir, fechas de recibimiento de pedido, modalidades de seguimiento, fechas de pago y los proveedores que se adecuen a dichos plazos.

Se recomienda establecer planes Operativos Estrategicos y planeos Operativos Institucionales a fin implantar estrategias que nos ayudaran a obtener indicadores de Gestión identificando nuestra debilidades.

VII. LISTA DE REFERENCIAS

- Abil, E., & Onrubia, J. (2015). *Economía de la gestión pública: Cuestiones fundamentales*. España: Universitaria Ramón Areces. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=snenDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+p%C3%BAblica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjWwfHmlYHdAhWlSt8KHeYBBcMQ6AEIJzAA#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica&f=true>
- Alles, M. (2010). *NUEVO ENFOQUE DICCIONARIO PREGUNTAS T.3 Granica, Volume 3*. Buenos Aires, Argentina: Granica. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=t_WrHJ7umpEC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
- Anaya, C. &. (2016). *Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial Agro Especia y Frutos del País S.A.C para mejorar el proceso de compras y el impaccto en su rentabilidad*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/674/1/TL_AnayaChavezCelinda_SanchezMalcaOsmar.pdf
- Arguedas, R., & González, J. (2016). *Finanzas Empresariales*. Madrid: Centro de estudios Ramón Areces S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=gEuiDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=rentabilidad+econ%C3%B3mica+y+financiera++2016&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjsgvLUhoHdAhURxVkKHRhuDmoQ6AEIOzAE#v=onepage&q=rentabilidad%20econ%C3%B3mica%20y%20financiera%20%202016&f=true>
- Arrascue, K. & Matallana, B. (2015). *Evaluación del ciclo de facturación d mediante una auditoría operativa para mejorar la Gestión por Procesos de la Empresa Electro Norte S.A. Chiclayo-2014*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/178/1/TL_ArrascueTorresKarito_MatallanaTorresBetsy.pdf
- Aumatell, C. (2012). *Auditoría de la información identificar y explotar la información en la organizaciones*. Barcelona: UOC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=jYcWAwAAQBAJ&pg=PT112&dq=auditor%C3%ADa+completa+y+parcial&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjYsM--7YDdAhVQnFkKHY4TBf4Q6AEILDAB#v=onepage&q=auditor%C3%ADa%20completa%20y%20parcial&f=true>
- Bandy, G. (2014). *Financial management and accounting in the public sector*. London: Routledge. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=rUIWBQAAQBAJ&pg=PT412&dq=operational+audit+2014&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj1roWF9IDdAhUEx1kKHT_2AFgQ6AEIXDAH#v=onepage&q=operational%20audit%202014&f=true
- Basu, S. (2009). *Auditing*. India: Pearson. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Uz8ZL9g8U9oC&pg=SA2-PA10&dq=partial+audit&hl=es->

- 419&sa=X&ved=0ahUKEwjY06uF8YDdAhXHqlkKHbtdACcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=partial%20audit&f=true
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: PEARSON, Cuarta Edición.
- Ccaccya, D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. Obtenido de http://aempresarial.com/servicios/revista/341_9_KAQKIKGSKPBXJOWNCBAWUTXOEZPINLAYMRJUCPNMEPJODGCGHC.pdf
- Chegula, S. (2013). *Assessing the Contribution of Operational Auditing in Improving the Effectiveness of Internal Control in Local Government Authorities of Tanzania*. Mzumbe University. Obtenido de <http://scholar.mzumbe.ac.tz/bitstream/handle/11192/689/MSc%20A%26F.-Dissertation-Sebastian%20F.%20Chengula-2013.pdf?sequence=1>
- Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3203300&query=rentabilidad+y+gesti%C3%B3n+operativa>
- COSO. (2013). *CONTROL INTERNO*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Cotillo, S. (2013). *La implementación de recomendaciones de la Auditoría Operativa a la Gestión del área de almacenes y el riesgo operativo en las Empresas Industriales de la ciudad de Túcna, periodo: 2010-2011*. Túcna, Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/781/TM0081.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Creswell, J. (2014). *Research Design Qualitative Quantitative and Mixed Method Approaches*.
- De la Peña, A. (2011). *Auditoría: Un enfoque práctico*. Paraninfo SA. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=337WBN_QaBEC&printsec=frontcover&q=auditoría&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiL7PLC5L_aAhVlx1kKHWsuDY8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=auditoría&f=false
- Drew, N. (26 de Setiembre de 2017). *How to Conduct an Audit of the Purchasing Department*. Obtenido de BizFluent: <https://bizfluent.com/how-5982249-conduct-audit-purchasing-department.html>
- Esparza, S. (2014). *texto de Auditoría Financiera*. Quito, Ecuador: Auditores. Obtenido de <https://issuu.com/wilsonauditoría/docs/t>
- Esquivel, M. (2011). *Auditoría de Gestión como elemento de control de las Empresas de Servicio, Aplicado al Departamento Financiero-Contable*. Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4461/1/UPS-QT00048.pdf>
- Estupiñán R. (2014). *Control Interno y Fraudes con base en los Ciclos Transaccionales. Análisis de Informe COSO I y II*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Flores, J. (2013). *Análisis e interpretación de estados financieros, Teoría y práctica* (4ª ed.). Lima, Perú: centro de especialización en contabilidad y finanzas.
- Gibson, A. (2016). *Internal Control: It is more than a locked safe*. Nigeria: Andrews University. Obtenido de <https://digitalcommons.andrews.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1554&context=pubs>
- Grimaldo, L. (2014). *LA IMPORTANCIA DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES*. Bogotá, Colombia. Obtenido de

- <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13537/1/Importancia%20de%20las%20Auditorías.pdf>
- Huamán, R. (2014). *LOS EFECTOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA EN LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA PETRÓLEOS DEL PERÚ S.A.*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porras. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1130/1/huaman_frm.pdf
- IAIA. (2018). *Instituto de auditores internos de Argentina*. Obtenido de <https://iaia.org.ar/auditor-interno/definicion-auditoria-interna/>
- Izquierdo, J. &. (2015). *Auditoría Operativa a la Gestión del Inventario de la Empresa Ecuatoria de Negocios ECUNE S.A.* Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9942/1/UPS-GT000922.pdf>
- Kandarpa, S. (15 de 06 de 2017). *Operational Audits 101: Processes, Examples, and Checklists*. Obtenido de SmartSheet: <https://www.smartsheet.com/operational-audit-process>
- Monteza, A. (2014). *Auditoría Operativa Aplicada al área de ventas, en la empresa Pardo's Chicken Chiclayo, para una mayor eficiencia de sus procesos operativos*. Chiclayo, Perú: Universidad CCatólica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/191/1/TL_Monteza_Diaz_Anthony.pdf
- Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México D.F., México: Pearson.
- Noreña, A., Alcaraz - Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de de los criterios de rigor y éticos en la investigación. *Aquican*, 12(3), 263-274. Obtenido de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewFile/1824/2877>
- Ondieki, N. (2013). *Effect of Internal Audit on Financial Performance of Commercial Banks in Kenya*. Kenia: University of Nairobi. Obtenido de http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/59308/Ondieki_Effect%20Of%20Internal%20Audit%20On%20Financial%20Performance%20Of%20Commercial%20Banks%20In%20Kenya.pdf?sequence=3
- Pallerola, J. &. (2014). *Auditoría*. Madrid: RA-MA Editorial.
- Palominno, M. (2015). *EFICIENCIA EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN EL MARGEN DE RENTABILIDAD OPERATIVA DE LA EMPRESA EPSASA - AYACUCHO, PERIODO 2001 AL 2013*. Lima, Perú: Universidad Nacional de Ingeniería. Obtenido de http://cybertesis.uni.edu.pe/bitstream/uni/2283/1/palomino_cm.pdf
- Pérez, E. (2014). *Procedimiento de compras*. Corporación universitaria del Caribe. Obtenido de https://calidad.cecarr.edu.co/documentos/procedimientos/gestion_de_bienes_y_servicios/Procedimiento_de_compras_V2.pdf
- Pérez, J. (2013). *Control de gestión empresarial*. Madrid: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=06ptFLzbjJMC&printsec=frontcover&dq=vector+2013+gesti%C3%B3n+operativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjirSupIjcAhVGzlkKHWL1C8sQ6AEIUjAH#v=onepage&q&f=false>
- Quintero, M. (2017). Materialidad en la auditoría financiera: Estándares internacionales y juicio profesional. *Universidad Politécnica Territorial del Estado Mérida*(2), 324 -

335. Obtenido de
<http://www.redalyc.org/jatsRepo/4655/465552407014/465552407014.pdf>
 RAE. (29 de Junio de 2017). *Real Academia Española*. Obtenido de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=AeYZ09V>
- Reuters, T. (27 de Mayo de 2016). Thomson Reuters: Casi el 80% de empresas no dispone de una estrategia de planeamiento tributario. *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/thomson-reuters-80-empresas-dispone-estrategia-planeamiento-tributario-121679>
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. México: Red Tercer Milenio S.C. Obtenido de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>
- Ruiz, M. (2015). La auditoría operativa de gestión pública y los organismos de control externo. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 120 - 137. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802509>
- Salem, A. (2017). *Internal Audit and its Impact on Risk Management at the Islamic Banks Listed in Amman Stock Exchange*. Jordania: Al-Balqa Applied University. Obtenido de http://hrmars.com/hrmars_papers/Internal_Audit_and_its_Impact_on_Risk_Management_at_the_Islamic_Banks_Listed_in_Amman_Stock_Exchange1.pdf
- Sangri, A. (2014). *Admiistración de Compras*. México: Grupo editorial Patria .
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control Interno* (3ra ed.). México: Pearson.
- Soria, J. (2014). *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros*. Bogotá, Colombia: McGrawHill.
- The Institute of Cost and Works Accountants of India. (2010). *Cost audit and Oerational audit*. Repro India Limited. Obtenido de <http://icmai.in/upload/Students/Syllabus-2008/StudyMaterialFinal/P-17.pdf>
- Thibodeaux, W. (13 de Noviembre de 2015). *What Is an Operational Audit Process?* Obtenido de Smallbusiness.chron: <http://smallbusiness.chron.com/operational-audit-process-24707.html>
- Torrado, J. (2016). *La modernización administrativa: el marco jurídico de la gestión pública*. Madrid: Sanz y Torres. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=P3E7DwAAQBAJ&pg=PA295&dq=sistemas+de+informaci%C3%B3n+y+comunicaci%C3%B3n+en+gesti%C3%B3n+publica+2016&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjKo6DxmoHdAhUrVt8KHavnDmEQ6AEILjAB#v=onepage&q=sistemas%20de%20informaci%C3%B3n%20y%20com>
- Torres, M. (2015). *El control interno y la rentabilidad en el Departmaneto de Crédito de la Empresa Domingo's Jean de la ciudad de Pelileo* . Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17431/1/T3047i.pdf>
- Vovchenko, N., & Holina, M. &. (2017). *Ensuring financial stability of campanies on the basis of international experience in constuction of Risks maps, internal control and audit*. Nigeria: European Research studies. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/155235495.pdf>

VIII. ANEXOS

Anexo 01: Guía de análisis documental

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL			
FECHA:			
HORA DE INICIO:			
Objetivo: Identificar la rentabilidad de la empresa DISTRIBUIDORA DE ENERGÍA ELÉCTRICA para el período 2017, mediante el análisis de los principales ratios. A continuación se presentan las pautas a considerar para el análisis a través de ítems cuya información permitirá cumplir con los objetivos de la investigación, no obstante de acuerdo a la información a la que accede, es decir, los Estados de resultados y Estado de situación, esta podrá explayarse o efectuar las modificaciones convenientes.			
DIMENSIÓN	INDICADOR		RESULTADO %
INDICADORES DE RENTABILIDAD	Rentabilidad sobre inversión (ROA)	$\frac{\text{Utilidad neta} + \text{Intereses}}{\text{Activo total}} * 100$	
	Rentabilidad operativa del activo	$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Activo de operación}} * 100$	
	Rotación de activos	$\frac{\text{Total de ventas}}{\text{Total de activos}} * 100$	
	Rentabilidad sobre patrimonio (ROE)	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$	
	Margen comercial	$\frac{\text{Ventas netas} - \text{Costo de ventas}}{\text{Ventas netas}} * 100$	

Anexo 02: Cuestionario sobre Auditoría operativa

Muy deficiente	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

N°	Ambiente de control	1	2	3	4	5
1	¿Cuál es el nivel de valores e integridad de la empresa?					
2	¿Cómo califica la competitividad de la empresa?					
3	¿Qué piensa sobre la colaboración de los directivos para el buen funcionamiento de la empresa?					
4	¿El área de almacenamiento para los materiales es?					
	Evaluación de riesgo					
5	¿El control de presupuesto para compras es?					
6	¿Cómo califica al plan estratégico para el proceso de compras?					
7	¿El cuidado de los materiales en almacén es?					
8	¿Cómo califica la capacidad del personal para el desempeño de su función?					
9	¿El monitoreo del proceso de compras es?					
	Actividades de control					
10	¿El actual control de las existencias de los materiales es?					
11	¿El manejo del control mínimo y máximo de existencias es?					
12	¿El manejo de codificación de materiales para una mejor administración es?					
13	¿El manejo de compras de materiales según las necesidades del negocio es?					
14	¿Cómo califica al sistema informático para el control de existencias?					
	Información y comunicación					
15	¿La coordinación para el proceso de compras es?					
16	¿La planificación de las compra de requerimientos con el área de operaciones es?					
17	¿Cómo califica la comunicación interna respecto a los resultados de compras?					
	Supervisión y seguimiento					
18	¿Se cuenta con un adecuado informe al gerente con respecto al abastecimiento de materiales mensual para la empresa?					
22	¿El control de registro de entradas y salidas de existencias del área de almacén se considera cómo?					
23	¿El proceso de abastecimiento en almacén es?					
	Rentabilidad					
24	¿Cómo considera la idea de aplicación de un buen control en el proceso de compras para la mejora de la rentabilidad para la empresa?					
25	¿Cómo considera que el aumento de la rentabilidad será causal para una inversión en mejora del control interno?					
26	¿Considera que el procedimiento de compra de materiales según presupuesto y necesidad será de ayuda a la rentabilidad de la empresa?					

Anexo 03: Balance General 2017

ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
EFFECTIVO	S/ 59,235.00	OBLIGACIONES FINANCIERAS	S/ 26,174.00
Cuentas por cobrar comerciales	S/ 49,552.00	Cuentas por pagar comerciales	S/ 41,703.00
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	S/ 1,718.00	Cuentas por pagar a partes relacionadas	S/ 19,105.00
Otras cuentas por cobrar	S/ 8,796.00	Otras cuentas por pagar	S/ 19,756.00
INVENTARIOS	S/ 10,212.00	PROVISIONES	S/ 4,937.00
GASTOS CONTRATADOS POR ANTICIPADO	S/ 846.00	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	S/ 4,338.00
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	S/ 130,359.00	INGRESOS DIFERIDOS	S/ 4,578.00
		TOTAL PASIVOS CORRIENTES	S/ 120,591.00
ACTIVOS NO CORRIENTES		PASIVOS NO CORRIENTES	
Cuentas por cobrar comerciales	S/ 462.00	OBLIGACIONES FINANCIERAS	S/ 126.00
GASTOS CONTRATADOS POR ANTICIPADO	S/ 631,779.00	Cuentas por pagar a partes relacionadas	S/ 106,081.00
PROPIEDAD, EQUIPO Y PLANTA	S/ 1,857.00	PASIVO POR IMPUESTOS DIFERIDOS	S/ 7,956.00
ACTIVOS INTANGIBLES	S/ 634,098.00	Otras cuentas por pagar	S/ 69,228.00
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	S/ 634,098.00	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	S/ 2,068.00
		INGRESOS DIFERIDOS	S/ 100,123.00
		TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	S/ 285,582.00
		TOTAL PASIVOS	406,173.00
		PATRIMONIO NETO	
		CAPITAL	S/ 333,118.00
		CAPITAL ADICIONAL	S/ 2,454.00
		RESERVA LEGAL	S/ 15,596.00
		RESULTADOS ACUMULADOS	S/ 7,116.00
		TOTAL PATRIMONIO NETO	S/ 358,284.00
TOTAL ACTIVO	764,457.00	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	764,457.00

Anexo 04: Balance General 2016

ACTIVOS		PASIVOS Y PATRIMONIO NETO	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
	S/		S/
EFFECTIVO	8,590.00	OBLIGACIONES FINANCIERAS	6,482.00
CUENTAS POR COBRAR	S/	CUENTAS POR PAGAR	S/
COMERCIALES	47,047.00	COMERCIALES	44,856.00
CUENTAS POR COBRAR A	S/	CUENTAS POR PAGAR A PARTES	S/
PARTES RELACIONADAS	2,294.00	RELACIONADAS	25,909.00
	S/		S/
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	8,934.00	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	18,229.00
	S/		S/
INVENTARIOS	10,699.00	PROVISIONES	2,155.00
GASTOS CONTRATADOS POR	S/		S/
ANTICIPADO	831.00	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	4,371.00
	S/		S/
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	78,395.00	INGRESOS DIFERIDOS	750.00
			S/
		TOTAL PASIVOS CORRIENTES	102,752.00
ACTIVOS NO CORRIENTES		PASIVOS NO CORRIENTES	
	S/		S/
CUENTAS POR COBRAR	127.00	OBLIGACIONES FINANCIERAS	183.00
COMERCIALES		CUENTAS POR PAGAR A PARTES	S/
GASTOS CONTRATADOS POR		RELACIONADAS	120,466.00
ANTICIPADO	S/	PASIVO POR IMPUESTOS	S/
		DIFERIDOS	7,402.00
PROPIEDAD, EQUIPO Y PLANTA	591,043.00		S/
	S/	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	9,850.00
ACTIVOS INTANGIBLES	1,717.00		S/
TOTAL ACTIVOS NO	S/	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	1,969.00
CORRIENTES	592,887.00		S/
		INGRESOS DIFERIDOS	100,564.00
		TOTAL PASIVOS NO	S/
		CORRIENTES	240,434.00
		TOTAL PASIVOS	343,186.00
		PATRIMONIO NETO	
			S/
		CAPITAL	305,056.00
			S/
		CAPITAL ADICIONAL	2,454.00
			S/
		RESERVA LEGAL	12,478.00
			S/
		RESULTADOS ACUMULADOS	8,108.00
			S/
		TOTAL PATRIMONIO NETO	328,096.00
TOTAL ACTIVO	671,282.00	TOTAL PASIVOS Y	
		PATRIMONIO NETO	671,282.00

Anexo 05: Estados de resultados 2016 y 2017.

ESTADO DE RESULTADOS	2017	2016
VENTAS	S/ 344,991.00	S/ 348,330.00
COSTOS	-S/ 258,230.00	-S/ 256,901.00
UTILIDAD BRUTA	S/ 86,761.00	S/ 91,429.00
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	-S/ 24,978.00	-S/ 21,608.00
GASTOS DE VENTAS	-S/ 34,790.00	-S/ 32,866.00
OTROS INGRESOS	S/ 16,365.00	S/ 7,488.00
UTILIDAD OPERATIVA	S/ 43,358.00	S/ 44,443.00
INGRESOS FINANCIEROS	S/ 2,802.00	S/ 2,614.00
GASTOS FINANCIEROS	-S/ 3,060.00	-S/ 3,298.00
DIFERENCIA EN CAMBIO NETA	S/ 455.00	S/ 89.00
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	S/ 43,555.00	S/ 43,848.00
GASTO POR IMPUESTO A LAS GANANCIAS	S/ 13,367.03	S/ 10,712.07
RESULTADO DEL PERIODO	S/ 30,187.97	S/ 33,135.93